

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA RG  
CORPERU E. I. R. L., SAN JUAN DE  
LURIGANCHO, LIMA 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Jorge Luis Flores Zuñiga  
Maritza Magaly Lima Villegas

**Asesor:**

Dra. Rosa Elizabeth Cerdan Flores  
<https://orcid.org/0000-0002-9023-5414>

Lima - Perú

**2023**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES</b>
	Nombre y Apellidos

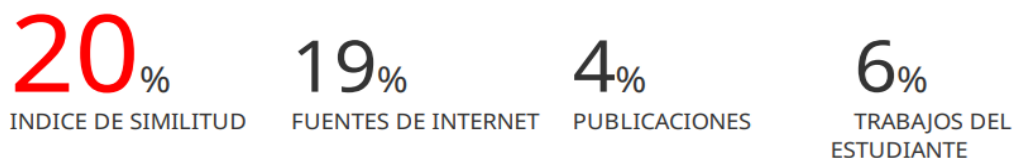
Jurado 2	<b>JUAN CARLOS GANOSA ALEMÁN</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>ROSA ELIZABETH CERDAN FLORES</b>
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

“GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA RG CORPERU E.I.R.L, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>revistas.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios, a mi familia y en especial a mis docentes que estuvieron constantemente forjándonos en primera instancia la sabiduría y el conocimiento constante ayudándonos a llegar al punto en el que nos encontramos.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación, hemos logrado importantes objetivos profesionales que vamos alcanzando al terminar nuestra temporada universitaria

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda la comunidad universitaria, el ingresar y culminar la universidad representa una etapa para ser profesionales donde las enseñanzas, lecciones y conocimientos han permitido formarnos como administradores con capacidad de poder desempeñarnos en el ámbito laboral.

Agradezco a nuestros padres, familiares y compañeros en general por todo el apoyo a lo largo de esta etapa.

## Tabla de contenido

Jurado evaluador.....	2
Informe de similitud .....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento .....	5
Tabla de contenido .....	6
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	8
Resumen .....	9
Abstract.....	10
Capítulo I: Introducción .....	11
Capítulo II: Metodología .....	21
Capítulo III: Resultados .....	31
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones .....	46
Referencias .....	57
Anexos .....	63

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	24
Tabla 2 Ficha técnica de la variable.....	27
Tabla 3 Escala de encuesta .....	27
Tabla 4 Validez de Gestión por Procesos .....	27
Tabla 5 Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	28
Tabla 6 Confiabilidad del cuestionario de Gestión por procesos.....	29
Tabla 7 Niveles de la variable gestión por procesos.....	36
Tabla 8 Niveles de la dimensión planificación por procesos.....	36
Tabla 9 Niveles de la dimensión verificación por procesos.....	37
Tabla 10 Niveles de la dimensión mejora de procesos .....	37
Tabla 11 Tabla cruzada Género de los encuestados y Gestión por Procesos.....	38
Tabla 12 Tabla cruzada Género de los encuestados y Gestión por Procesos.....	39
Tabla 13 Tabla cruzada Grado académico y Gestión por Procesos .....	39
Tabla 14 Tabla cruzada Género y la dimensión 1: Planificación de Procesos.....	40
Tabla 15 Tabla cruzada Edad de los encuestados y la dimensión 1: Planificación de Procesos.....	41
Tabla 16 Tabla cruzada Género de los encuestados y la dimensión 2: Verificación de Procesos .....	41
Tabla 17 Tabla cruzada Edad de los encuestados y la dimensión 2: Verificación de Procesos.....	42
Tabla 18 Tabla cruzada Grado académico y la dimensión 2: Verificación de Procesos.....	43
Tabla 19 Tabla cruzada Género de los encuestados y la dimensión 3: Mejora de Procesos.....	43
Tabla 20 Tabla cruzada Edad de los encuestados y la dimensión 3: Mejora de Procesos .....	44
Tabla 21 Tabla cruzada Grado académico de los encuestados y la dimensión 3: Mejora de Procesos	45

## Índice de figuras

Figura 1. Género de los encuestados.....	31
Figura 2. Edad de los encuestados .....	31
Figura 3. Grado académico de los encuestados .....	32
Figura 4. Estadístico descriptivo de la dimensión 1: Planificación por procesos .....	32
Figura 5. Estadístico descriptivo de la dimensión 2: Verificación por procesos .....	34
Figura 6. Estadístico descriptivo de la dimensión 3: Mejora de procesos .....	35

## RESUMEN

Actualmente, las empresas se enfrentan a un mercado competente donde los errores o fallas en el proceso representan un costo elevado a nivel de recursos y tiempo, dado a que no tienen un proceso estándar como tampoco han desarrollado la cultura de planificar, verificar e implementar procesos para la mejora continua. Por ello, se tuvo como objetivo general determinar cuáles son las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL, en Lima, 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal y tipo básica. La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa RG CORPERU EIRL del cual se tomó la totalidad para el desarrollo de la encuesta utilizada como técnica y el cuestionario como instrumento. El alfa de Cronbach obtenido fue de 89% previamente validado por 03 expertos de la universidad.

Por último, se concluye que el porcentaje predominante de los trabajadores independientemente del grado académico y el género, indican que la empresa presenta un nivel medio en la gestión por proceso, por tanto, la empresa debe considerar implementar acciones y estrategias para la planificación, verificación y mejora de procesos que contribuirán al logro de resultados como la estandarización.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión por proceso, planificación, evaluación, seguimiento y mejora continua.

## ABSTRAC

Currently, companies face a competitive market where errors or failures in the process represent a high cost in terms of resources and time, given that they do not have a standard process, nor have they developed the culture of planning, verifying and implementing processes for continuous improvement. Therefore, the general objective was to determine the characteristics of process management in the company RG CORPERU EIRL, in Lima, 2021. The research had a quantitative approach, descriptive level, non-experimental design, cross-sectional and basic type. The population was made up of 30 workers from the company RG CORPERU EIRL, all of which were taken for the development of the survey used as a technique and the questionnaire as an instrument. The Cronbach's alpha obtained was 89% previously validated by 03 university experts.

Finally, it is concluded that the predominant percentage of workers, regardless of academic degree and gender, indicate that the company has a medium level in process management, therefore, the company must consider implementing actions and strategies for planning, verification and improvement of processes that will contribute to the achievement of results such as standardization.

Keywords: Process management, planning, evaluation, monitoring and continuous improvement.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el contexto internacional, según Monsálvez (2017) las empresas industriales chilenas son presionadas para introducir cambios que mejoren sus procesos productivos y la calidad del producto, sin embargo, para una adecuada gestión por procesos, las empresas se enfrentan a un contexto con pocas iniciativas de inversión, iniciando desde el Estado por falta de medidas que aporten al desarrollo. Ante ello, el mayor obstáculo encontrado es la ausencia de mecanismos que permitan a las empresas acceder a fuentes como asesoría, capacitación, manejo de la tecnología y sobre todo el financiamiento ya que la inversión en esta área demanda costos altos que pueden generar un endeudamiento para la empresa (Castellano y López, 2021).

En España, Alpízar y Espín (2020) mencionan que el acceso a internet permite que los consumidores realicen transacciones comerciales en cualquier momento y a precios accesibles ya que las empresas se adaptan a la tendencia del mercado, frente a este contexto, estas entidades buscan adaptarse a los avances tecnológicos, para ello, se promueve la gestión por procesos como enfoque a que las empresas presenten la capacidad de dar respuesta a las exigencias de forma eficiente mediante el uso de la tecnología. Dando a entender que si las empresas no innovan sus procesos a través de la tecnología se encuentra propensa al declive.

En el contexto nacional, Martínez et al. (2020) refieren que en instituciones de servicio público existe la necesidad de integrar la gestión por procesos debido a su efectividad, esta gestión asegura la satisfacción del cliente, sin embargo, es necesario obtener los diseños en menos tiempo, siendo un reto, ya que esto impacta en el cliente; ante ello, se diseñó un proceso que integre la gestión por procesar adaptado a las necesidades de los servicios de esta entidad, obteniendo una distribución relativa de los locales, la ejecución de actividades ininterrumpidas y la reducción de tiempo, logrando más del 30% en la satisfacción del cliente.

Del Carmen (2019) informa que, en Perú la gestión por proceso de los sistemas sanitarios se enfrenta a una alta demanda, tiempo de espera y sistema de filtros necesarios para una óptima atención, siendo esencial la mejora en estos aspectos, si bien los sistemas sanitarios cuentan con una gestión por procesos, queda demostrado la necesidad de plantear mejoras, en este caso, se logró la reducción de tiempo, igualando los sistemas sanitarios internacionales.

En el contexto local, RG CORPERU E.I.R.L es una pequeña empresa donde la gestión por procesos esta implementado en base a la experiencia de actividades rutinarias, sin embargo, ninguno de estos aspectos está debidamente documentado y formalizado mediante un manual, lo cual es necesario para la calidad, control y mejora continua logrando la estandarización de procesos, así mismo, la empresa se dedica a la creación de productos como tinte para el teñido de ropa, detergentes industriales y a la comercialización de productos auxiliares textiles.

En base a lo observado, en la empresa RG CORPERU E.I.R.L, se afirma que la gestión por procesos permitía una buena organización para el nivel de producción, sin embargo, ante su crecimiento por mayor demanda, opto por reclutar a nuevo personal, aunque este se encuentra desorientado, por el desconocimiento de sus funciones y deberes. Estos factores generan una mala gestión en los recursos de la empresa conllevando a sobrecostos, producción por debajo de su capacidad y desconocimiento de los resultados obtenidos de la gestión.

El pronóstico de la empresa es que el personal no reconoce sus funciones, ni cuenta con manuales de capacitación que guie hacia resultados esperados, no existe un sistema que facilite la toma de decisiones y hay falta de estrategias para una mejora continua. En caso de que se mantenga la situación se podría recaer en sobrecostos, mayor tiempo de producción y pérdida de clientes generando bajas ventas y rentabilidad. Ante ello, las alternativas de solución se basan en planificar procesos, crear manuales que guíen al personal en sus funciones, implementar sesiones de seguimiento y evaluar los resultados, y en base a ello, tomar medidas que optimicen los recursos, el rendimiento y brinden un mejor producto y servicio al cliente.

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales del estudio:

El estudio de Tapia et al. (2022) realizado en España, titulada “El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria” tuvo el objetivo de diseñar una propuesta de mejora en la gestión del docente desde la implementación de procesos. La metodología fue descriptivo cuantitativo, la técnica fue la encuesta y análisis documental, siendo aplicada a 36 docentes. Los resultados demuestran que se desarrollan procesos con el fin de obtener óptimos resultados mediante la jerarquización de cargos, cumpliendo los objetivos sobre el desarrollo de la malla curricular y las actividades universitarias. Se concluye que gestionar el año académico en base a la implementación de procesos encamina al logro de resultados y a una mejora continua.

La investigación de Pacheco et al. (2022) realizado en Venezuela y titulada “Gestión por procesos de aprendizaje en los procesos de enseñanza” cuyo fin fue describir la gestión por procesos implicados en el proceso de aprendizaje y enseñanza. Mantuvo un enfoque cuantitativo y análisis documental. Referente a los resultados, se demostró que la mayoría de instituciones tiene ausencia de planificación, organización, dirección y control debido al uso de procesos obsoletos y deficientes, esto sumado a la falta de motivación al personal, de calidad del servicio y de seguimiento. En conclusión, la gestión de procesos adecuada del aprendizaje y enseñanza garantiza la calidad del servicio y su desarrollo en base a los resultados esperados.

La exploración de Matute y Murillo (2021) titulada “La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en salud” realizada en Venezuela cuyo fin fue analizar la factibilidad de implementación de políticas públicas ante el COVID-19. La metodología fue descriptiva, no experimental, para el instrumento se consideró el cuestionario. La muestra fue de 190 usuarios. Los resultados demostraron que el 42% considera que no se brinda un servicio eficiente sobre la información brindada en atención médica. Se concluye que la gestión por procesos permite mejorar la calidad del servicio siendo vital para el servicio de salud.

La tesis de Panchillo et al. (2020) titulada “Gestión por procesos para mejora de la productividad”. Tuvo el objetivo de describir como la gestión por procesos podría mejorar la productividad de una empresa. La metodología fue cuantitativa, explicativa causal, se aplicó a una muestra de 35 colaboradores, como instrumento se consideró al cuestionario de gestión por procesos. Los resultados indican una Alfa de Cronbach de .7049 en fiabilidad y un .655 de correlación. Se concluye que, en la empresa, la gestión por procesos contribuye a la productividad ya que establece estrategias que ayudan a lograr metas como establecer procesos con mayor detalle y realizar mediciones para identificar las demoras dando solución a tiempo.

La tesis de Jiménez (2020) titulada “Gestión por procesos y la calidad de los servicios en una Universidad”. El objetivo fue conocer la gestión por procesos y el impacto sobre la calidad de los servicios universitarios. La metodología fue cuantitativa, no experimental, causal. La muestra representativa fue de 275 estudiantes. Los instrumentos fueron los cuestionarios de Gestión y Calidad de servicios. Los hallazgos evidencian un nexo fuerte entre la gestión por procesos y la calidad ( $r = .577$ ;  $p = 0.006$ ). Por último, se concluye que el impacto de la calidad del servicio es directamente fuerte en la gestión por proceso, permitiendo una estandarización en los procesos que conlleven a un correcto servicio hacia el profesional.

La investigación de Eneque et al. (2020) titulada “Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa GMV E.I.R.L” con el fin de implementar la gestión por procesos para incrementar la productividad de la empresa. La metodología fue descriptiva, cuantitativa. La población son todos los casos recibidos en 14 semanas. Los resultados demostraron que el 100% de trabajadores no conocía la misión de la empresa y el 76% afirmó que existe una deficiente comunicación, por ello, se concluye que la implementación de la gestión por procesos permitirá el incremento de la productividad, ya que el personal conocerá los procesos estandarizados y optimización de los recursos a nivel de costos y tiempo.

Seguidamente se presenta la justificación de la investigación

En cuanto a la justificación teórica, Bernal (2010) indicó que generar análisis sobre el conocimiento actual, da lugar a la comparación, cuestionamiento y refute de una teoría. El actual estudio aporta al conocimiento de la variable gestión por procesos mediante estudios, artículos científicos y diversas teorías, permitiendo ser tomado como referente para próximos estudios sobre esta línea de estudio.

Sobre la justificación metodológica, Bernal (2010) señaló que esta justificación se aborda cuando el estudio pasa por diversas fases buscando generar nuevas técnicas. El estudio será de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y no experimental, donde empleará como instrumento al cuestionario para procesar los datos estadísticos para obtener un resultado fiable sobre la gestión por procesos, siendo manejado como referencia para futuros estudios a fin de realizar comparaciones.

Por último, en la justificación práctica según Hernández et al. (2014) hace referencia a cuando el estudio permite resolver la problemática. La data recopilada proviene de trabajadores de la empresa, haciendo posible que los resultados muestren datos relevantes que permitan implementar manuales o procedimientos con el fin de dar seguimiento a la producción.

A continuación, se presentan las bases teóricas de la investigación:

La gestión por procesos se define como un principio de interacción entre todos los niveles de una entidad empresarial, que conlleva a ejecutar las prácticas más eficientes con la finalidad de elevar las capacidades en la totalidad de procesos de la organización para obtener una ventaja sobre la competencia con las demás empresas, situándola en un nivel de progreso y mejora continua (Medina et al., 2019).

Además, la gestión por procesos requiere de un análisis sobre las entidades desde una perspectiva alineada a lo funcional, siendo comprendidas como el agrupamiento de procesos

anexados entre sí, con el objetivo de concretar metas estratégicas comunes dentro de las empresas y sobre los ejes de la misma (Eneque et al., 2020).

Otra definición propuesta por Londoño y Gaviria (2021) sobre la gestión por procesos es que son actividades específicas llevadas a cabo en una empresa a través de una secuencia que facilita estandarizar procesos, con el propósito de generar mejores resultados en un menor tiempo de espera en cuanto a las metas propuestas, elevando las capacidades y usos de los recursos de manera óptima, logrando reducir costos, eventos inoportunos y riesgos.

La importancia recae en que, al poseer un control correcto sobre los procesos, facilita la obtención de resultados eficientes en cuanto a las acciones que se elaboran de manera interna en las organizaciones, elevando su productividad y eficiencia (Piñuela y Quito, 2020). Asimismo, radica en el amplio aporte de productividad hacia las otras unidades de trabajo en la empresa, alterando la gestión empresarial tradicional, y permitiendo un contacto más cercano con el cliente, procurando y permitiendo a la vez, satisfacer sus necesidades vitales (González et al., 2019).

Dentro de los procesos existen tres categorías divididas en procesos clave, de apoyo y estratégicos, que se detallan a continuación (Torres et al., 2019):

Proceso clave, se anexa tanto al producto como a la prestación de servicio, fomentando una mejora que permite cubrir las necesidades y expectativas en los usuarios.

Proceso de apoyo, son recursos esenciales que apoyan el control de manejo, de calidad, de personal, entre otros, garantizando una correcta gestión de los recursos, es por ello que sin este apartado no se podrían ejecutar los procesos claves o estratégicos.

Proceso estratégico, es el proceso que conlleva a las organizaciones a cumplir con sus propósitos, encontrando una mejora en los procesos como marketing, planificación o comunicación.

Existen ciertos requisitos que se deben seguir para obtener una mejora sobre la gestión por procesos entre los cuales destaca el compromiso de la dirección, la sensibilización, formación, identificación, clasificación, relaciones y mapas sobre los procesos, así como el establecimiento de indicadores de mejora en cuanto a los resultados obtenidos (Flores y Núñez, 2021).

En cuanto a elementos de la gestión por procesos hallamos a tres aspectos, iniciando primero con las entradas que se dividen en dos tipos que son los recursos y los insumos; el segundo elemento considera a la secuencia de actividades, que concierne al agrupamiento de metas y operaciones que van de manera secuencial y por último está el resultado que se da en la secuencia de las actividades (Mori et al., 2022).

La gestión por procesos se divide en tres dimensiones según los autores Viteri et al (2022):

#### Dimensión 1. Planificación de procesos.

En esta dimensión se determina el inicio del cumplimiento de la gestión de procesos mediante la planificación de objetivos, metas propuestas y la obtención tanto de medios como de recursos dentro de las organizaciones; esta dimensión cuenta con los siguientes indicadores como el índice documental, la integración de sistemas y la identificación de aspectos ambientales.

#### Dimensión 2. Verificación de procesos

La segunda dimensión está relacionada a la comprobación de la ejecución en la totalidad de los procesos dentro de las empresas, dicho desarrollo esta parametrado por exámenes constantes en las diferentes áreas de trabajo, así como al personal laboral en el cumplimiento de sus funciones; esta dimensión cuenta con indicadores como el control, la autoevaluación y la estabilidad de procesos.

### Dimensión 3. Mejora de Procesos

Esta última dimensión, se caracteriza por la verificación de los resultados concernientes a la mejora implementada de la gestión de procesos, adicionalmente si es que los resultados no han logrado su objetivo, se desarrolla una corrección que permita la obtención de dichos fines. Dentro de esta dimensión se consideran los siguientes indicadores como corrección, experiencia del cliente y la reingeniería de procesos.

La gestión por procesos muestra como base fundamental a la teoría de recursos y capacidades, debido al sustento que demuestra la relevancia de estos procesos, así como el rol sumamente importante sobre el desempeño de una entidad, considerando que las capacidades de las organizaciones se refuerzan cuando existen rutinas organizativas asociadas a las actividades necesarias que conllevan a la obtención de resultados de las metas impuestas por las entidades empresariales; entre los indicadores que proporcionan el desarrollo adecuado de la gestión por procesos se consideran al uso de la tecnología, el control, estabilidad y la reformulación de procesos, así como la satisfacción del cliente (Cabeza et al., 2022).

Todos estos indicadores permiten que las entidades organizacionales aprovechen al máximo posible los recursos de los cuales disponen, adicionalmente se observa que los procesos se convierten en un prospecto claro de las empresas que conlleve a la obtención de los resultados esperados, siendo estos efectivos al establecerlos como rutinas que permanecen como base para la empresa y su mejora continua, al proseguir con esta gestión se volverá en un recurso vital que le dará acceso a la empresa a un crecimiento acelerado (Cabeza et al., 2022).

Según la visión basada en esta teoría, la empresa puede superar a otras entidades en la misma línea de producción por la forma en que combina sus recursos técnicos, humanos y de otro tipo mediante la gestión de procesos implementada en la totalidad de la empresa y sus áreas funcionales; asimismo cuando se considera que las personas son un recurso clave, es

importante maximizar sus capacidades y conocimientos y evitar su fuga mediante el uso de la ergonomía. Gracias a ello, la empresa logra obtener una ventaja competitiva sostenida al elegir y desarrollar recursos que son valiosos, raros, costosos de imitar y explotables por la organización, determinando que al mejorar el diseño ergonómico del trabajo y del lugar de trabajo, contribuye a maximizar el uso de recursos humanos, la ventaja competitiva sostenida y el desempeño económico por encima de lo normal (Cabeza et al., 2022).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cuáles son las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL San Juan de Lurigancho - Lima 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las características de la planificación de procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?
- ¿Cuáles son las características de la verificación de procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?
- ¿Cuáles son las características de la mejora de procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar cuáles son las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar cuáles son las características de la planificación de procesos en la empresa RG CORPERU E.I.R.L., San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

- Determinar cuáles son las características de la verificación de procesos en la empresa RG CORPERU E.I.R.L., San Juan de Lurigancho, Lima 2021.
- Determinar cuáles son las características de la mejora de procesos en la empresa RG CORPERU E.I.R.L., San Juan de Lurigancho, Lima 2021.

#### **1.4. Hipótesis**

Hernández et al. (2014) afirman que la hipótesis no se plantea en todas las investigaciones al menos que sean afirmaciones generales como los estudios descriptivos, siendo más utilizadas en los estudios correlacionales donde busca comprobar la relación entre dos variables. Según la cita anterior, se optó por no plantear las hipótesis debido a que es una investigación descriptiva y no busca comprobar algún tipo de relación, tan solo busca conocer las características de la gestión por procesos de la empresa RG CORPERU EIRL.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **Enfoque de la investigación**

Falcón et al. (2016) explican que el enfoque cuantitativo se encuentra al procesamiento de la recolección de datos mediante frecuencias, porcentajes, análisis estadísticos, entre otros para analizarlos a fin de facilitar una respuesta a la pregunta de investigación bajo una medición. Este procesamiento se realiza mediante sistemas estadísticas o programas informáticos de cálculos.

La presente investigación desarrolla un enfoque cuantitativo, porque desarrolla una secuencia de pasos con un orden riguroso; donde inicia con el planteamiento de objetivos y preguntas de investigación, recolección de fuentes de información, desarrollo del marco teórico en base a las variables, planteamiento de las hipótesis que serán comprobadas a través de métodos estadísticos que deriva a la respuesta de la pregunta de investigación y consecuentemente a la conclusión.

### **Tipo de Investigación**

Hernández et al. (2014) refieren que la investigación básica, pura, teórica o dogmática es aquella que surge de un marco teórico se mantiene en este enfoque. Tiene como objetivo aumentar los conocimientos científicos mediante el estudio de diversas teorías. En este caso, el objetivo de la investigación es determinar cuáles son las características de la planificación de procesos en la empresa RG CORPERU E.I.R.L., San Juan de Lurigancho, Lima 2021, el cual se desarrollará nivel teórico. Para ello, se utilizará el método de la investigación a fin de determinar a las variables y el procesamiento de datos permitirá describir a las variables como sus dimensiones.

## **Nivel de Investigación**

Hernández et al. (2014) refieren que la investigación descriptiva está enfocada a las características de una población con objetivo de definir, clasificar o conocer un fenómeno mediante la observación, sin la necesidad de intervenir para alterar el resultado y el contexto actual de la empresa. Según este argumento, el nivel de investigación es descriptiva debido a que caracterizará a las variables y sus dimensiones en base al objetivo de analizar la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL.

## **Diseño de la investigación**

### **Diseño no experimental**

Ñaupas et al. (2014) indican que el diseño no experimental se enfoca en la muestra, observación de la variable, el tiempo y la correlación entre ambas en base a estos argumentos, se afirma que el diseño que se desarrolla es no experimental.

El diseño aplicado fue no experimental dado a que los mismos autores argumentan que este diseño se desarrolla sin la necesidad de intervenir o manipular a las variables, tan solo se basan en la observación para analizar la relación o comportamiento.

### **Corte transeccional o transversal**

Ñaupas, et al. (2014) refieren que el corte transeccional o transversal indica que el estudio fue realizado en un solo momento. En este caso, se desarrolló el corte transeccional debido a que se recolectaron en un solo momento en el tiempo.

### **Operacionalización de variables**

Tintaya (2019) indica que la operacionalización es considerada como un proceso que permite transformar las variables abstractas y en variables concretas donde se encuentran

conceptualizadas. El objetivo es presentar la división de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores con la finalidad de medirlas.

### **Variable**

Espinoza (2018) refiere que la variable está definida como objeto o característica de cierta identidad que puede tomar diversos valores en base al entorno donde se desarrolla o bajo ciertas condiciones. La importancia de las variables es que permite su aplicación en los cálculos estadísticos, donde es necesario establecer valores fijos y exactos para su evaluación a fin de dar solución a una determinada situación.

### **Definición conceptual de Gestión por procesos**

Gonzales (2017) indica que la gestión por procesos define las actividades que se llevan a cabo dentro de una empresa de forma específica y detallada mediante un orden y secuencia que permite estandarizar los procedimientos a fin de obtener los mismos resultados de calidad en un determinado tiempo en base a los objetivos planteados, contribuyendo principalmente a mejorar la organización en base a la utilización de los recursos de forma óptima y minimizando los riesgos, costos y eventualidades.

### **Definición operacional de Gestión por procesos**

Gestión por procesos, en toda investigación para medir a la gestión por procesos es necesario obtener los resultados a fin de realizar comparaciones. Por ello, se asiste a las dimensiones: planificación de procesos, verificación de procesos y mejora de procesos. Los indicadores son: índice documental, integración de sistemas, identificación de aspectos ambientales, control, autoevaluación, estabilidad de procesos, corrección, experiencia del cliente, reingeniería de procesos. Se elaboró una encuesta en base a un cuestionario de 23 preguntas con respuestas cerradas con escala de Likert.

**Tabla 1**
*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por Procesos	Gonzales (2017) define las actividades que se llevan a cabo dentro de una empresa de forma específica y detallada mediante un orden y secuencia que permite estandarizar los procedimientos a fin de obtener los mismos resultados de calidad en un determinado tiempo en base a los objetivos planteados, contribuyendo principalmente a mejorar la organización en base a la utilización de los recursos de forma óptima y minimizando los riesgos, costos y eventualidades.	Para medir la gestión por procesos es necesario obtener resultados de las siguientes dimensiones: planificación de procesos, verificación de procesos y mejora de procesos, en el caso indicadores: índice documental, integración de sistemas, identificación de aspectos ambientales, control, autovalidación, estabilidad de proceso, corrección, experiencia del cliente y reingeniería de proceso.  Se elaboró un cuestionario de 23 preguntas con respuestas cerradas con escala de Likert.	Planificación de procesos	Índice documental	(1,2,3,4)	Ordinal  Tipo Likert  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Integración de sistemas	(5,6,7)	
				Identificación de aspectos ambientales	(8,9)	
			Verificación de procesos	Control	(9,10,11)	
				Autoevaluación	(12,13)	
				Estabilidad de procesos	(14,15)	
			Mejora de Procesos	Corrección	(16,17)	
				Experiencia del cliente	(18,19)	
				Reingeniería de Procesos	(20,21,22,23)	

## **Población y muestra**

### **Unidad de Análisis**

Trabajador de la empresa RG CORPERU EIRL, 2021.

### **Población**

Para la definición de población se cita a Hernández y Mendoza (2018) quienes definen a población como el conjunto de todos los elementos que tienen características similares, la delimitación de estas características dependen del objetivo de la investigación y de la accesibilidad para poder obtener datos relevantes. Otro aspecto, mencionado por los autores indica que una población grande no determina la calidad de una investigación, sino que depende de que la población se encuentre delimitada correctamente en base al planteamiento del problema.

En base a la pregunta de investigación, el estudio está dirigido a la empresa RG CORPERU EIRL ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho que cuenta con un total 30 trabajadores entre el área administrativa y operativa.

### **Muestra**

En este caso, se tiene una población está representada por los 30 trabajadores de la empresa, lo cual es una cantidad accesible para considerar en su totalidad en la recolección de datos a nivel de tiempo y recursos, por ello, no se aplicará ningún procedimiento para seleccionar la muestra por lo que se realizó un estudio censal.

## **Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **Técnica**

Según Ñaupas, et al. (2014) las técnicas de recolección de datos son considerado como un conjunto de procedimientos aplicado para recolectar datos o información con la finalidad de comprobar la hipótesis. Por lo tanto, la técnica utilizada fue la encuesta que se realizó mediante el formulario de Google Forms y compartida a todos los trabajadores de la empresa RG CORPERU EIRL.

### **Instrumento**

Para Hernández y Mendoza (2018) la recolección de datos implica desarrollar instrumentos de medición que permitan recolectar información de las variables previamente establecida la hipótesis. Referente al instrumento de medición, es el recurso que se empleará para obtener y registrar los datos en base a la variable gestión por procesos y debe presentar 03 requisitos: confiabilidad, objetividad y validez. En esta investigación se desarrolló la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

### **Aplicación de la encuesta tipo Likert**

Para Ñaupas et al. (2014) la escala de Likert es un mecanismo más utilizado en la recolección de datos donde se basa la escala de puntuaciones a fin de colocar niveles que permitan medir de lo más bajo a lo más alto.

**Tabla 2**
*Ficha técnica de la variable*

Nombre:	Cuestionario de Gestión por Procesos
Autora:	Flores Jorge y Lima Magaly
Administración:	Individual
Aplicación:	Trabajadores de la empresa RG CORPERU EIRL
Significación:	Mide el nivel del Gestión por Procesos
Nivel que explora:	Cuantifica las dimensiones de la gestión por procesos, en razón al planteamiento de las preguntas.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3**
*Escala de encuesta*

Valor	Leyenda
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

**Validez del Instrumento**

“La validez de un instrumento demuestra el grado que se mide la variable que se pretende estudiar, la validez demostrará que el instrumento es apto para recolectar la información que se está buscando en base al objetivo de la investigación” (Hernández y Pascual, 2017).

Para validar el instrumento se solicitó la evaluación de 03 expertos que serán representados por los docentes de la universidad Privada del Norte con la finalidad de asegurar que las preguntas sean las adecuadas para los fines de este estudio y sea la adecuada para recolectar la información correcta según la operacionalización de la variable gestión por procesos (Anexo 04).

**Tabla 4**

*Validez de Gestión por Procesos*

<b>Variable</b>	<b>Promedio</b>	<b>Condición</b>
Gestión por procesos	0.890	Válido

Fuente: Elaboración propia con base en cuadro de V de AIKEN.

En esta tabla, se muestra los resultados de los promedios y condiciones de los cuestionarios evaluados por 3 expertos, los cuales demuestran alta concordancia de los expertos en que el instrumento es óptimo.

### **Análisis de confiabilidad**

Según Quero (2010) la confiabilidad hace referencia a la consistencia de una medición que indica la ausencia de errores en un instrumento, es decir, indica qué tanto de error puede existir en una medición. Si el instrumento tiene un grado de error será poco confiable, para ello, se estableció que sea expresado en puntajes, donde un modelo de estas puntuaciones es el coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 5**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Coefficiente de Alfa</b>	<b>Interpretación</b>
Coefficiente alfa >.90	Excelente
Coefficiente alfa >.80	Bueno
Coefficiente alfa >.70	Aceptable
Coefficiente alfa >.60	Cuestionable
Coefficiente alfa >.50	Inaceptable

Fuente: Hernández y Pascual (2017) validación de un instrumento de investigación.

En esta investigación la muestra piloto para el cuestionario de Gestión por Procesos estuvo conformado por 30 trabajadores, luego las respuestas se codificaron y se sometieron a

un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach del programa IBM SPSS (Anexo 06).

### **Análisis de confiabilidad del cuestionario de Gestión por proceso**

La prueba estadística del coeficiente Alfa de Cronbach hallado en el sistema estadístico IBM SPSS para el cuestionario de Gestión por procesos conformado por 23 preguntas obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 6**

*Confiabilidad del cuestionario de Gestión por procesos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	23

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 6, según la descripción de la tabla 4 coeficiente de Alfa de Cronbach, se puede afirmar que el coeficiente de 9,50 obtenido de los 23 elementos se ubica en el intervalo de excelente, por lo tanto, los datos son altamente confiable.

### **Análisis de Datos**

#### **Estadística descriptiva**

Álvarez y Barreda (2020) indican que la estadística descriptiva es aquella que recolecta, ordena y desarrolla tablas y figuras en base a un conjunto de información con la finalidad de brindar elementos para trabajar con conjuntos de datos y describir situaciones de interés.

## **Procedimiento**

En esta investigación se solicitó la autorización de la empresa para el desarrollo del estudio, luego se inició con la búsqueda y recolección de fuentes primarias y secundarias como revistas científicas, tesis y libros para el desarrollo de la realidad problemática, antecedentes y el marco teórico cumpliendo con el formato APA 7° edición. Así mismo, el desarrollo del marco teórico se determinó las dimensiones con sus respectivos indicadores para plantear los objetivos como también la pregunta de investigación, a partir de ello se elaboró la matriz de operacionalización de la variable. Finalmente, se elaboró el cuestionario en base a la matriz de operacionalización conformado por 23 preguntas, lo cual fue validado previamente por tres expertos con la finalidad de verificar que recolecte la información correcta.

El cuestionario se aplicó mediante formulario de *Google Forms* donde se compartió y con los trabajadores de la empresa según el tipo de muestra. Posteriormente, se realizó un análisis de confiabilidad y el desarrollo de resultados a través del software IBM SPSS. Finalmente, se procedió desarrollar la discusión comparando los resultados obtenidos con los antecedentes, por último, la redacción de conclusiones y recomendaciones.

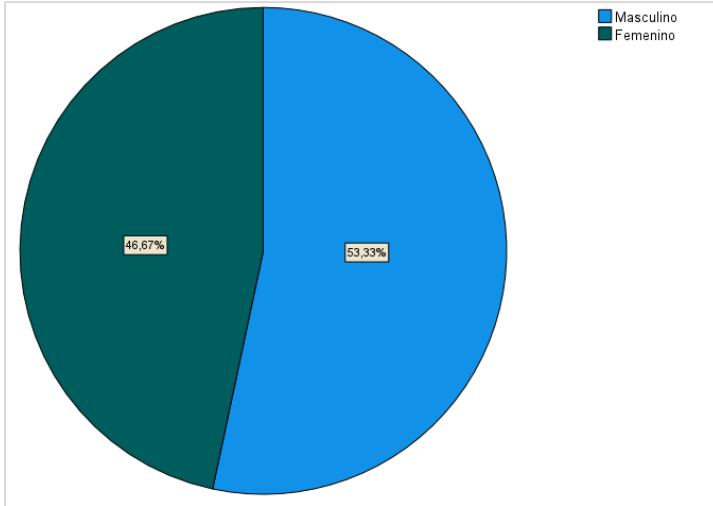
## **Aspectos éticos**

La presente investigación fue desarrollada cumpliendo con los aspectos éticos donde toda información obtenida de libros, tesis, artículos científicos y otras fuentes son citadas bajo el formato APA 7° edición, respetando la propiedad intelectual del autor, asimismo, el desarrollo del cuestionario y los datos obtenidos del instrumento fueron recolectados con previa autorización de la empresa y disposición de los trabajadores de la empresa RG CORPERU EIRL respetando la identidad de cada uno. Por otro lado, los resultados no fueron intervenidos o tergiversados.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Figura 1**

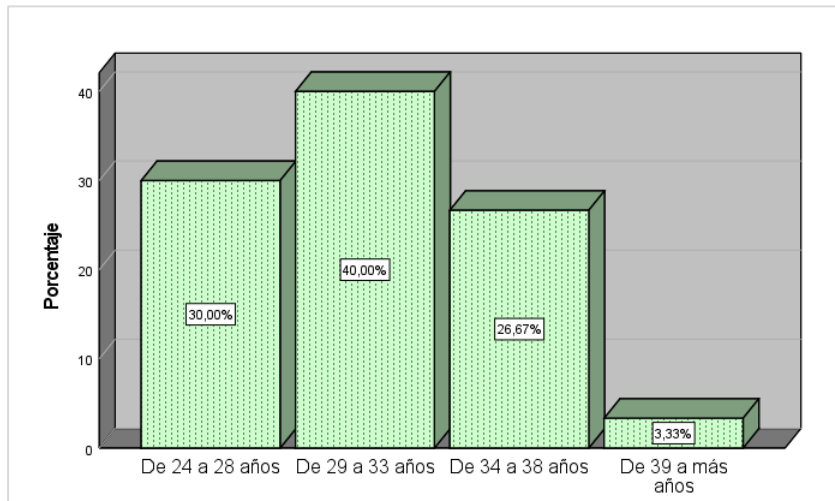
*Género de los encuestados*



En la figura 1, se puede afirmar que el 53,33% de los encuestados es de género masculino y 46,67% es femenino.

**Figura 2**

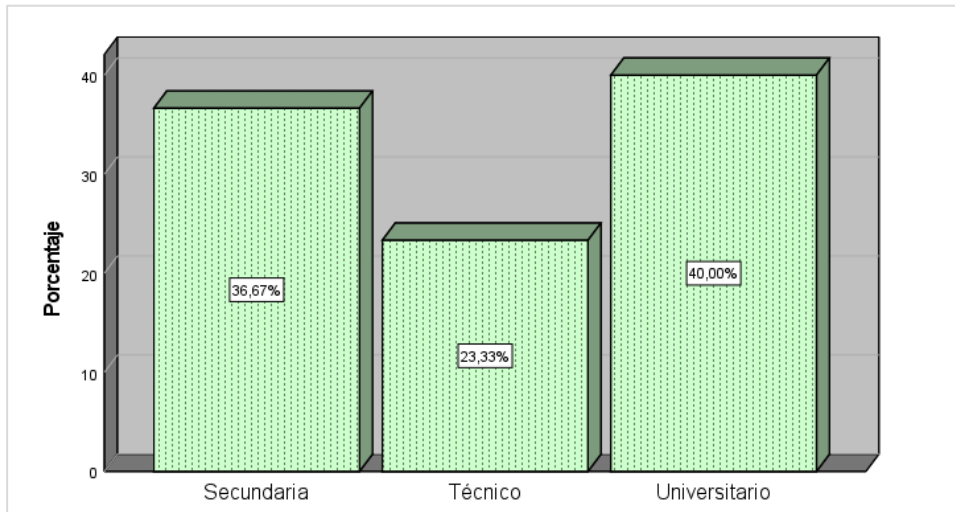
*Edad de los encuestados*



En base a la figura 2, el intervalo de edad con mayor porcentaje fue de 29 a 33 años con el 40% y el intervalo con menor porcentaje fue de 39 años a más con un 3,33%.

**Figura 3**

*Grado académico de los encuestados*

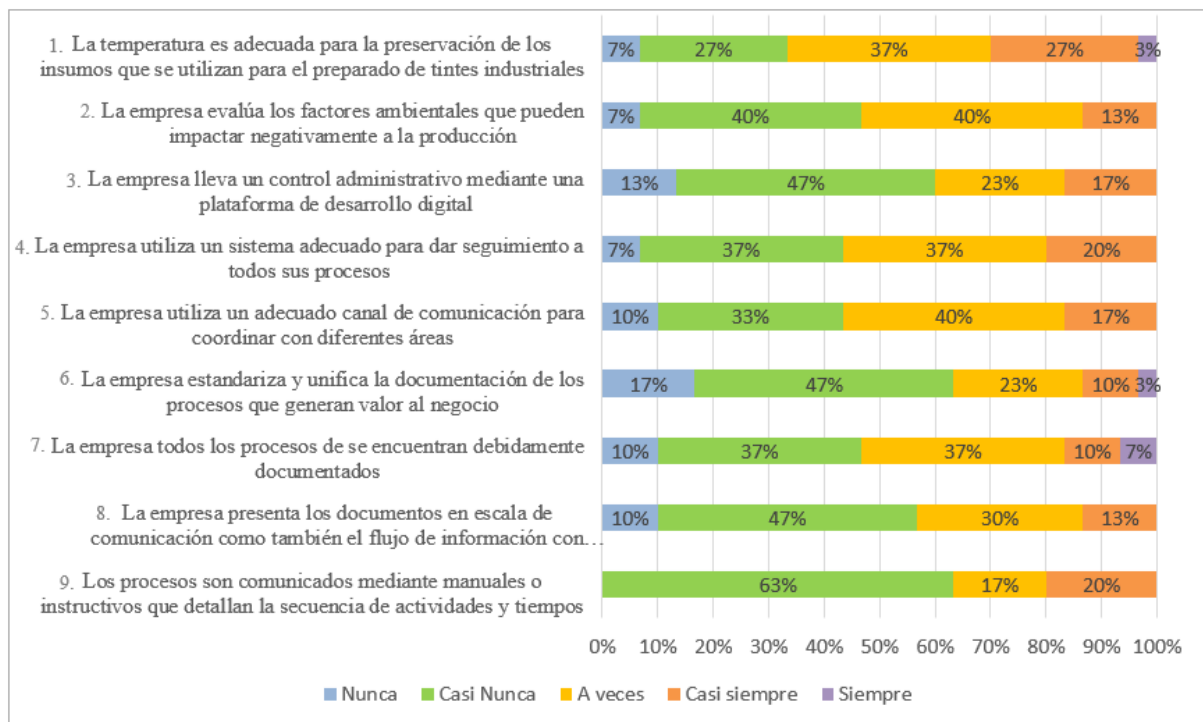


En base a la figura 3, el grado académico de los encuestados con mayor porcentaje fue universitario con el 40% y el grado académico con menor porcentaje fue técnico con un 23.33%.

### 3.1.2 Representación descriptiva de Planificación por procesos

**Figura 4**

*Estadístico descriptivo de la dimensión 1: Planificación por procesos*

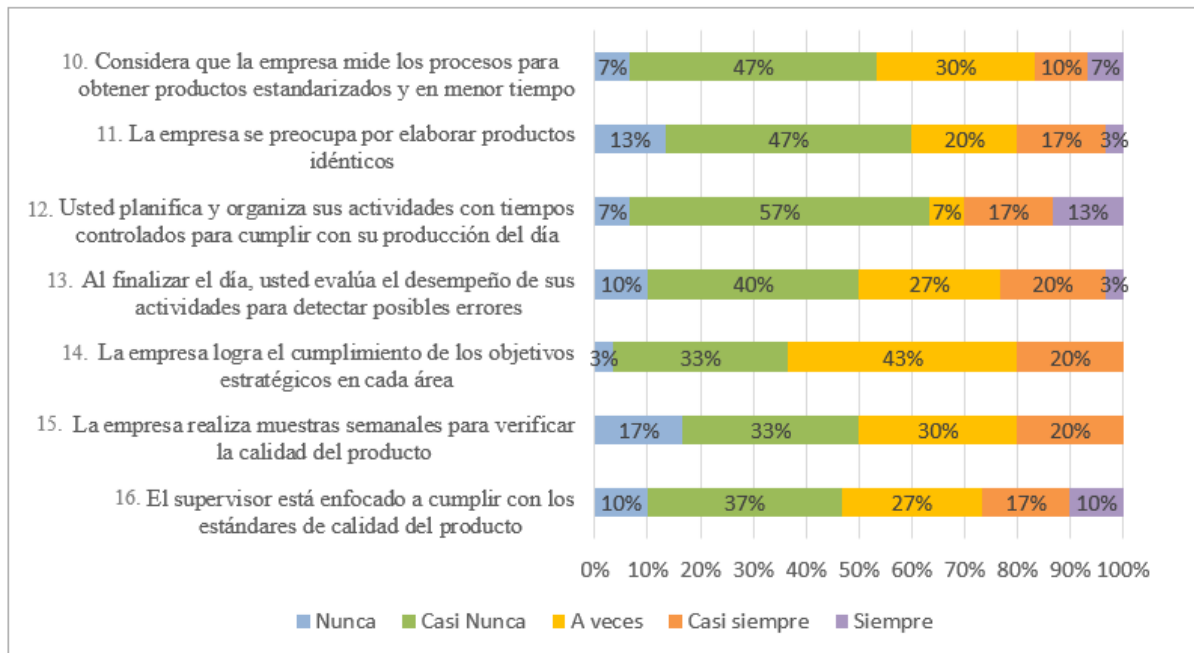


En la figura 4, los encuestados indicaron las siguientes respuestas: en la pregunta 1 el 37% refiere que a veces la temperatura es adecuada para la preservación de los insumos que se utilizan para los tintes, en la pregunta 2 el 40% indica que a veces la empresa evalúa factores ambientales que pueden impactar a la producción, en la pregunta 3 el 47% indica que la empresa casi nunca lleva el control administrativo mediante una plataforma digital, en la pregunta 4 el 37% indica que a veces la empresa utiliza un sistema adecuado para dar seguimiento a todos sus procesos, en la pregunta 5 el 40% indica que a veces la empresa utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar con diferentes áreas, en la pregunta 6 el 47% indica que casi nunca la empresa estandariza ni unifica la documentación de todos sus procesos, en la pregunta 7 el 37% indica que a veces la empresa documenta sus procesos, en la pregunta 8 el 47% indica que casi nunca la empresa presenta una escala de comunicación como también un adecuado flujo de información y por último en la pregunta 9, el 63% indica que los procesos nunca son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades. Se puede afirmar que planificación de procesos tiene una baja tendencia debido a que la respuesta de los trabajadores de RG CORPERU EIRL refieren que existe varios aspectos en la planificación que aún no se tiene implementado dado a que no se tiene un programa para las capacitaciones, no se realizan reuniones de cierre de mes para evaluar la gestión, ni plan de actividades de la semana o diaria como estrategia de producción, tan solo se basa a los requerimientos del cliente, lo cual genera demora en la producción por falta de stock de insumos y materiales indispensables para la preparación de detergente y tintes.

### 3.1.3 Representación descriptiva de Verificación de procesos

**Figura 5**

*Estadístico descriptivo de la dimensión 2: Verificación de procesos*

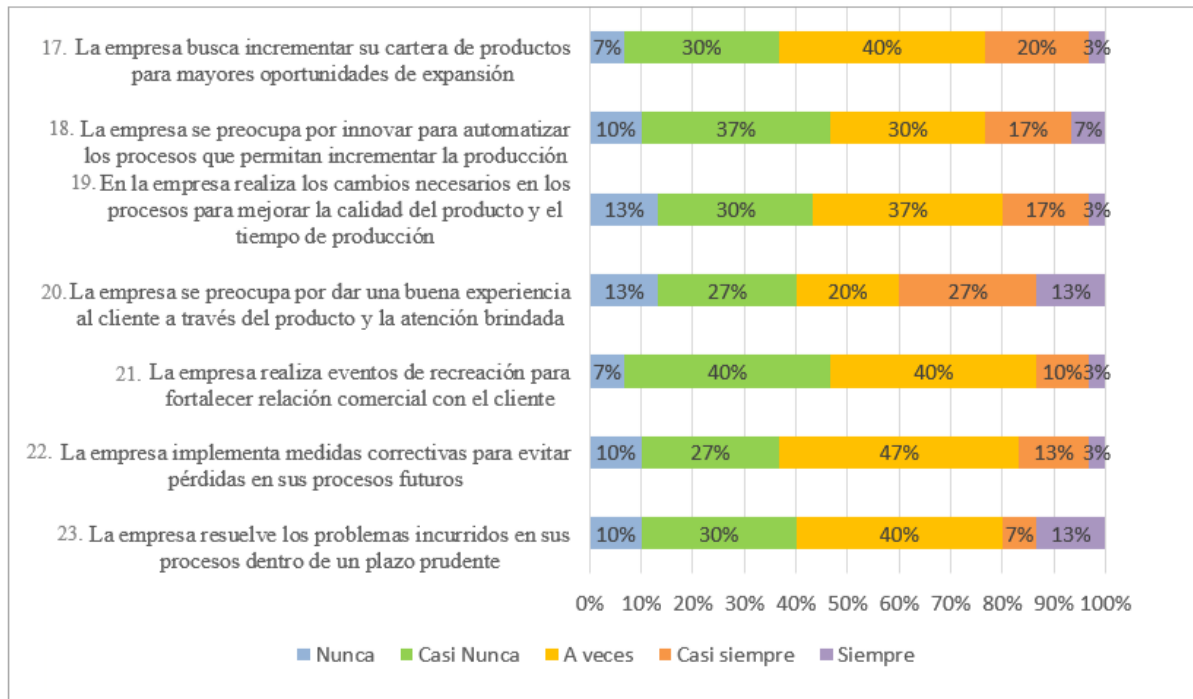


En la figura 5, los encuestados indicaron las siguientes respuestas: en la pregunta 10 el 47% considera que la empresa casi nunca mide los procesos para obtener productos, en la pregunta 11 el 47% indica que a veces la empresa se preocupa por la elaboración de productos idénticos, en la pregunta 12 el 57% considera que casi nunca planifican ni organizan sus actividades con tiempo controlados para cumplir con la producción del día, en la pregunta 13 el 40% refiere que casi nunca evalúan el desempeño de sus actividades, en la pregunta 14 el 43% indica que a veces la empresa logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada área, en la pregunta 15 el 33% indica que la empresa casi nunca toma muestras para verificar la calidad del producto, y por último la pregunta 16 el 27% indica que el supervisor casi nunca está enfocado a cumplir los estándares de calidad. Se puede afirmar que la verificación de procesos tiene una baja tendencia debido a que la respuesta de los trabajadores de RG CORPERU EIRL refieren que a que no se tiene un proceso para detectar errores, comparar los resultados esperados con los reales, no existe un reporte de incidencias o de posibles cuellos de botella, tan solo se basa a verificar la calidad del producto de forma empírica, sin llevar un registro.

### 3.1.4 Representación descriptiva de Mejora de procesos

**Figura 6**

*Estadístico descriptivo de la dimensión 3: Mejora de procesos*



En la figura 6, los encuestados indicaron las siguientes respuestas: en la pregunta 17 el 40% indica que a veces la empresa busca incrementar la cartera de productos para mayores oportunidades de expansión, en la pregunta 18 el 37% indica que la empresa casi nunca se preocupa por innovar para automatizar los procesos, en la pregunta 19 el 37% indica que a veces la empresa realiza cambios necesarios en los procesos para una mejor calidad de los productos, en la pregunta 20 el 27% indica que la empresa casi siempre se preocupa por dar una buena experiencia al cliente a través del producto y la atención, en la pregunta 21 el 40% indica que la empresa a veces realiza eventos de recreación para fortalecer la relación con el cliente, en la pregunta 22 el 47% indica que la empresa a veces implementa medidas correctivas para evitar pérdidas en sus futuros procesos y por último, en la pregunta 23 el 40% indica que la empresa a veces resuelve los problemas incurridos en sus procesos dentro de un plazo prudente. Se puede afirmar que la mejora de procesos tiene una baja tendencia debido a que la respuesta de los trabajadores de RG CORPERU EIRL refieren que no se toma medidas

correctivas, no fomenta la participación para escuchar posibles propuestas de mejora y no se encuentran dispuestos a invertir tiempo para poder documentar cada proceso y recolectar la información para analizar los cambios que deben realizarse.

**Tabla 7**

*Niveles de la variable gestión por procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Intervalo
Válido	NIVEL BAJO	8	26.70%	26.70%	[57 - 69]
	NIVEL MEDIO	13	43.30%	70.00%	[70 - 82]
	NIVEL ALTO	9	30.00%	100.00%	[83 - 97]
	Total	30	100.00%		

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 7, se identifica el intervalo de puntuación para cada nivel de la variable gestión por procesos donde el valor mínimo es 57 y el máximo 97.

**Tabla 8**

*Niveles de la dimensión planificación por procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Intervalo
Válido	NIVEL BAJO	8	26.70%	26.70%	[18 - 22]
	NIVEL MEDIO	15	50.00%	76.70%	[23 - 27]
	NIVEL ALTO	7	23.30%	100.00%	[28 - 32]
	Total	30	100.00%		

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 8, se identifica el intervalo de puntuación para cada nivel de la dimensión planificación por procesos donde el valor mínimo es 18 y el máximo 32.

**Tabla 9**
*Niveles de la dimensión verificación de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Intervalo
Válido	NIVEL BAJO	8	26.70%	26.70%	[17 - 22]
	NIVEL MEDIO	14	46.60%	73.30%	[23 - 28]
	NIVEL ALTO	8	26.70%	100.00%	[29 - 33]
	Total	30	100.00%		

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 9, se identifica el intervalo de puntuación para cada nivel de la dimensión verificación de procesos donde el valor mínimo es 17 y el máximo 33.

**Tabla 10**
*Niveles de la dimensión mejora de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Intervalo
Válido	NIVEL BAJO	8	26.70%	26.70%	[15 - 19]
	NIVEL MEDIO	14	46.60%	73.30%	[20 - 24]
	NIVEL ALTO	8	26.70%	100.00%	[25 - 29]
	Total	30	100.00%		

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 10, se identifica el intervalo de puntuación para cada nivel de la dimensión mejora de procesos donde el valor mínimo es 15 y el máximo 29.

## Tablas cruzadas

### Tabla 11

*Tabla cruzada Género de los encuestados y Gestión por Procesos*

		GESTIÓN POR PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Género de los encuestados	Masculino	Recuento	5	8	3	16
		% del total	16,7%	26,7%	10,0%	53,3%
	Femenino	Recuento	3	5	6	14
		% del total	10,0%	16,7%	20,0%	46,7%
Total	Recuento	8	13	9	30	
	% del total	26,7%	43,3%	30,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 11, se puede observar que el 26.7% del género masculino presentan un nivel medio en la gestión por procesos con 8 personas y 5 personas en un nivel bajo, mientras que las mujeres predominan el nivel alto de gestión por proceso con un 20% conformado por 6 personas y nivel medio con un 16.7% con 5 personas. Comparando ambos géneros, las mujeres que tienen una menor participación en la empresa, presentan un alto nivel de gestión por procesos, es decir, perciben mayor organización, planificación y mejoras en los procesos a diferencia del género masculino que se encuentran en un nivel medio. Por lo tanto, las mujeres tienen mayor tendencia a percibir la gestión por proceso con mayor detalle, así como también, identificar posibles acciones de mejora, en su mayoría las mujeres se encuentran en un cargo de oficina.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada Edad de los encuestados y Gestión por Procesos*

		GESTIÓN POR PROCESOS				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Edad de los encuestados	De 24 a 28 años	Recuento	3	4	2	9
		% del total	10,0%	13,3%	6,7%	30,0%
	De 29 a 33 años	Recuento	3	5	4	12
		% del total	10,0%	16,7%	13,3%	40,0%
	De 34 a 38 años	Recuento	2	3	3	8
		% del total	6,7%	10,0%	10,0%	26,7%
	De 39 a más años	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Total	Recuento	8	13	9	30
		% del total	26,7%	43,3%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 12, se puede identificar que en el rango de edades de 24 a 28 años tiene mayor participación con el 13.3% corresponde a un nivel medio de la gestión por procesos, el rango de 29 a 33 años predomina el nivel medio con 16.7%, el intervalo de 34 a 38 años predomina el nivel medio, alto y por último, en el rango de 39 a más años predomina un nivel más alto. Por lo tanto, estos resultados demuestran que a mayor edad existe mayor tendencia en la gestión por procesos, identificar las necesidades de organización y documentación.

**Tabla 13**

*Tabla cruzada Grado académico y Gestión por Procesos*

		GESTIÓN POR PROCESOS				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Grado Académico de los encuestados	Secundaria	Recuento	4	5	2	11
		% del total	13,3%	16,7%	6,7%	36,7%
	Técnico	Recuento	2	3	2	7
		% del total	6,7%	10,0%	6,7%	23,3%
	Universitario	Recuento	2	5	5	12
		% del total	6,7%	16,7%	16,7%	40,0%
Total	Recuento	8	13	9	30	
	% del total	26,7%	43,3%	30,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 13, se puede determinar que el grado académico con estudios hasta la secundaria perciben la gestión por proceso en un nivel medio con 16.7%, el grado académico técnico perciben la gestión por proceso en un nivel medio con 10% y, por último, el grado académico universitario perciben en un nivel medio y alto con 05 personas, a diferencia del nivel técnico que solo tiene a 03 personas correspondientes al nivel medio. Por lo tanto, estos resultados demuestran que las personas con grados superiores pueden percibir mejor la necesidad de documentar el proceso y la importancia de implementar un proceso en una empresa y mejorar la gestión.

**Tabla 14**

*Tabla cruzada Género y la dimensión 1: Planificación de Procesos*

		PLANIFICACIÓN DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Género de los encuestados	Masculino	Recuento	5	7	4	16
		% del total	16,7%	23,3%	13,3%	53,3%
	Femenino	Recuento	3	8	3	14
		% del total	10,0%	26,7%	10,0%	46,7%
Total	Recuento	8	15	7	30	
	% del total	26,7%	50,0%	23,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 14, se puede identificar que en el género masculino predomina la planificación de procesos a un nivel medio con un 23.3% con 07 personas, en el género femenino también predomina un nivel medio con 26.7% con 08 personas, por lo tanto, las mujeres tienen mayor tendencia a percibir la planificación de procesos. Por lo tanto, estos resultados demuestran que las personas sin considerar el género de las personas ambos grupos son conscientes de la falta de planificación en sus actividades.

**Tabla 15**
*Tabla cruzada Edad de los encuestados y la dimensión 1: Planificación de Procesos*

		PLANIFICACIÓN DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Edad de los encuestados	De 24 a 28 años	Recuento	3	5	1	9
		% del total	10,0%	16,7%	3,3%	30,0%
	De 29 a 33 años	Recuento	3	5	4	12
		% del total	10,0%	16,7%	13,3%	40,0%
	De 34 a 38 años	Recuento	2	4	2	8
		% del total	6,7%	13,3%	6,7%	26,7%
	De 39 a más años	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Total	Recuento	8	15	7	30
		% del total	26,7%	50,0%	23,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 15, se puede validar que en el intervalo de edades de 24 a 28 años el mayor porcentaje con 16.7% corresponde a un nivel medio en la planificación de procesos, el intervalo de 29 a 33 años predomina el nivel medio con 16.7%, el intervalo de 34 a 38 años predomina el nivel medio con 13.3% y, por último, en el intervalo de 39 a más años predomina un nivel medio. Estos resultados demuestran que independientemente del intervalo de edad la mayoría percibe la planificación de procesos en cierta medida. Por lo tanto, estos resultados demuestran que, a menos edad, se percibe la planificación de proceso en nivel medio debido a que no mantienen mayor preocupación por estandarizar sus actividades diarias.

**Tabla 16**
*Tabla cruzada Género de los encuestados y la dimensión 2: Verificación de Procesos*

		VERIFICACIÓN DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Género de los encuestados	Masculino	Recuento	4	9	3	16
		% del total	13,3%	30,0%	10,0%	53,3%
	Femenino	Recuento	4	5	5	14
		% del total	13,3%	16,7%	16,7%	46,7%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 16, se puede identificar que el 30% del género masculino presentan un nivel medio en la verificación de procesos con 9 personas y 4 personas en un nivel bajo, mientras que las mujeres predominan el nivel medio y alto de verificación de proceso con un 16.7% conformado por 5 personas. Comparando ambos géneros, a pesar que las mujeres predominar el nivel alto y medio tienen poca participación ya que en ambos niveles conforman 10 personas, en cambio el género masculino tiene una mayor participación con 12 personas. Por lo tanto, estos resultados demuestran que las personas sin considerar el género de las personas ambos grupos son conscientes de la falta de verificación de procesos en sus actividades.

**Tabla 17**

*Tabla cruzada Edad de los encuestados y la dimensión 2: Verificación de Procesos*

		VERIFICACIÓN DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Edad de los encuestados	De 24 a 28 años	Recuento	3	4	2	9
		% del total	10,0%	13,3%	6,7%	30,0%
	De 29 a 33 años	Recuento	3	6	3	12
		% del total	10,0%	20,0%	10,0%	40,0%
	De 34 a 38 años	Recuento	2	3	3	8
		% del total	6,7%	10,0%	10,0%	26,7%
	De 39 a más años	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Total	Recuento	8	14	8	30
		% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 17, se puede determinar que en el intervalo de edades de 24 a 28 años el mayor porcentaje con 13.3% corresponde a un nivel medio en la verificación por procesos, el intervalo de 29 a 33 años predomina el nivel medio con 20%, el intervalo de 34 a 38 años predomina el nivel medio y el nivel alto con 10% y, por último, en el intervalo de 39 a más años predomina un nivel medio. Por lo tanto, estos resultados demuestran que independientemente del intervalo de edad la mayoría, se percibe la verificación de proceso en

nivel medio debido a que no mantienen mayor preocupación por comparar o autoevaluar los resultados obtenidos.

**Tabla 18**

*Tabla cruzada Grado académico y la dimensión 2: Verificación de Procesos*

		VERIFICACIÓN DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Grado Académico de los encuestados	Secundaria	Recuento	3	7	1	11
		% del total	10,0%	23,3%	3,3%	36,7%
	Técnico	Recuento	2	3	2	7
		% del total	6,7%	10,0%	6,7%	23,3%
	Universitario	Recuento	3	4	5	12
		% del total	10,0%	13,3%	16,7%	40,0%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 18, se puede validar que el grado académico con estudios hasta la secundaria perciben la verificación de procesos en un nivel medio con 23.3%, el grado académico técnico perciben la verificación por procesos en un nivel medio con 10% y, por último, el grado académico universitario perciben en un nivel alto con 05 personas. Por lo tanto, estos resultados demuestran que las personas con grados superiores pueden percibir mejor la necesidad de verificar el proceso y conocer si lograron o cumplieron con los resultados a fin de mejorar.

**Tabla 19**

*Tabla cruzada Género de los encuestados y la dimensión 3: Mejora de Procesos*

		MEJORA DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Género de los encuestados	Masculino	Recuento	5	9	2	16
		% del total	16,7%	30,0%	6,7%	53,3%
	Femenino	Recuento	3	5	6	14
		% del total	10,0%	16,7%	20,0%	46,7%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 19, se puede determinar que el 30% del género masculino presentan un nivel medio en la mejora de procesos con 9 personas y 2 personas en un nivel bajo, mientras que las mujeres predominan el nivel alto de mejora de proceso con un 20% conformado por 6 personas. Es decir, las mujeres presentan mayor tendencia a percibir la mejora de procesos a pesar de tener mayor participación que el género masculino, sin embargo, la cantidad de personas en nivel medio es la misma para ambos géneros. Por lo tanto, estos resultados demuestran que las personas sin considerar el género de las personas ambos grupos son conscientes de que se puede mejorar la gestión de la empresa.

**Tabla 20**

*Tabla cruzada Edad de los encuestados y la dimensión 3: Mejora de Procesos*

		MEJORA DE PROCESOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Edad de los encuestados	De 24 a 28 años	Recuento	3	4	2	9
		% del total	10,0%	13,3%	6,7%	30,0%
	De 29 a 33 años	Recuento	3	5	4	12
		% del total	10,0%	16,7%	13,3%	40,0%
	De 34 a 38 años	Recuento	2	4	2	8
		% del total	6,7%	13,3%	6,7%	26,7%
	De 39 a más años	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Total	Recuento	8	14	8	30
		% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 20, se puede indicar que en el rango de edades de 24 a 28 años el mayor porcentaje con 13.3% corresponde a un nivel medio en la mejora por procesos, el intervalo de 29 a 33 años predomina el nivel medio con 16.7%, el rango de 34 a 38 años predomina el nivel medio con 13.3% y, por último, en el rango de 39 a más años predomina un nivel medio. Estos resultados demuestran que independientemente del intervalo de edad la mayoría percibe la mejora de procesos en nivel medio. Por lo tanto, estos resultados demuestran prevalece nivel

medio en todas las edades, lo cual, mediante una reunión pueden estar dispuestos a aportar ideas a fin de mejorar su laboral y consecuentemente los resultados del área de producción.

**Tabla 21**

*Tabla cruzada Grado académico de los encuestados y la dimensión 3: Mejora de Procesos*

		MEJORA DE PROCESOS				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Grado Académico de los encuestados	Secundaria	Recuento	4	5	2	11
		% del total	13,3%	16,7%	6,7%	36,7%
	Técnico	Recuento	2	3	2	7
		% del total	6,7%	10,0%	6,7%	23,3%
	Universitario	Recuento	2	6	4	12
		% del total	6,7%	20,0%	13,3%	40,0%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 21, se puede visualizar que el grado académico con estudios hasta la secundaria perciben la mejora de procesos en un nivel medio con 16.7%, el grado académico técnico perciben la mejora por procesos en un nivel medio con 10% y, por último, el grado académico universitario perciben en un nivel medio con 20% representado por 6 personas. A pesar de que los grados académicos presenten tendencia en un nivel medio, el grado universitario tiene mayor participación en los mayores niveles con 10 personas. Por lo tanto, estos resultados demuestran que las personas que sin considerar la edad perciben que los procesos, actividades, gestión puede mejorar ya que identifican deficiencias en sus propias actividades.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de la interpretación de los resultados, se procedió a analizar la presente investigación con trabajos previos a fin de contrarrestar las bases teóricas referentes. Para ello, se considerará el objetivo general que consiste en determinar cuáles son las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021.

Estos resultados obtenidos guardan similitud con lo investigado en los antecedentes, donde Tapia et al. (2022) planteó como objetivo diseñar un modelo teórico para la gestión del docente con enfoque a procesos para una universidad de España, el autor concluye que la gestión de procesos encamina las acciones y permite alcanzar óptimos resultados, adicionalmente, la gestión por proceso genera valor para la empresa mediante procesos organizados, jerarquizando los niveles de coordinación y comunicación a fin cumplir con brindar un servicio de calidad. Al respecto, Pacheco et al. (2022) concluyó que la gestión por proceso demostró que contribuye con el proceso de aprendizaje promoviendo la mejora continua para garantizar el servicio. Por lo tanto, la teoría de Tapia et al. (2022) y Pacheco et al. (2022) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

Asimismo, según el primer objetivo, los resultados muestran que el 63% de los trabajadores afirman que los procesos no suelen ser comunicados mediante manuales, el 47% no suele presentar documentación que facilite el flujo de información, el 37% documenta regularmente los procesos, el 47% unifica pocas veces la documentación de procesos que generan valor, el 40% utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar, el 37% no suele utilizar un sistema para dar seguimiento y el 47% no suele utilizar un control administrativo mediante una plataforma digital. Todos estos resultados indican que en la empresa RG CORPERÚ no existe una adecuada planificación de procesos debido a que no lleva controles administrativos y no existe documentación que respalde los procesos como

también los acuerdos que interfiere en el desarrollo de la operación, así como también actividades a fin de organizar las actividades a desarrollar, por ello, gerencia determinó realizar los cambios necesarios para obtener mejores resultados.

Entre los antecedentes desarrollados, se identificó investigaciones que coinciden como el estudio de Arteaga et al. (2019) que buscó desarrollar un enfoque al cliente mediante la gestión por procesos basado en el alineamiento estratégico y la mejora continua en Ecuador, los resultados obtenidos por el autor demostraron que las principales ventajas de la gestión por procesos se enfocan en anticiparse de forma decisiva a las actividades para el logro de los objetivos estratégicos que tienen mayor impacto en los clientes. De la misma manera, se identificó a Delgado y Calsina (2019) que concluyó que la planificación de procesos logró reducir la cantidad de quejas debido a que la gestión por procesos en la empresa Angri-Food disminuyó la cantidad de reclamos en un 76%.

Luego de realizar el contraste entre los resultados de la investigación y los antecedentes, se puede afirmar, que presentan similitud debido a que se desarrolla en diferentes contextos donde una de ella investiga sobre los procedimientos en las empresas del sector manufacturera y de servicios, mientras que la segunda investigación hace referencia a una empresa dedicada a dar certificaciones de alimentos en entidades públicas y privadas en Perú. Por tal motivo, se puede afirmar que la empresa de certificaciones de alimentos realiza una mejor gestión de procesos debido a que lograron reducir la cantidad de reclamos en un 76% dejando en evidencia la importancia de planificar, por ende, planifica permite reducir los costos adicionales y optimiza la distribución de los recursos, así mismo, al no contar con procesos documentados no se tiene un control de calidad a comparación de la situación de la empresa.

Del mismo modo, en el marco teórico del estudio de Delgado y Calsina (2019) cita a Muñoz y Andrade (2017) quienes afirman que la gestión por procesos agrega valor a cada actividad que influye en la satisfacción del cliente, por ello, se busca ser más eficiente y eficaz

para lograr los objetivos en base a la distribución de actividades y estructura jerárquica, obteniendo como resultados una mejor coordinación entre los participantes, planificación y adopción de políticas. Esta teoría tiene guarda relación con investigación desarrollada, debido a que los resultados obtenidos determinaron que la empresa RG CORPERÚ EIRL busca ser más eficiente para obtener productos estandarizados, mejorar los tiempos de producción y mantener al personal con sus funciones determinadas y debidamente documentadas que permitan esclarecer dudas y contribuyan a la capacitación de nuevo personal. Por lo tanto, la teoría de Muñoz y Andrade (2017) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

Huertas y Domínguez (2015) refieren que la gestión de procesos es la forma de gestionar toda la empresa en base a procesos establecidos a fin de conocer la secuencia de actividades que permitan obtener los resultados estandarizados y de alta calidad, así como también optimizar el tiempo y los recursos. Lo mencionado por los autores, se relaciona con los resultados que demostraron que el 57% de los colaboradores reconocen la ausencia de planificación de procesos en referencia a las actividades que permitan alcanzar la producción mínima diaria, tampoco se tiene establecido los tiempos de producción y los procesos no se encuentran documentados por lo que el ingreso de personal nuevo no tiene un proceso de inducción correcto. Por lo tanto, la teoría de Huertas y Domínguez (2015) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

En el segundo objetivo referente a la verificación de proceso, el 47% de los trabajadores considera que la empresa no suele medir los procesos para obtener productos estandarizados, el 47% percibe que no existe la suficiente preocupación por estandarizar los procesos, el 57% casi nunca planifica ni organiza sus actividades con tiempos controlados, el 40% tampoco evalúa su desempeño de sus actividades para detectar errores, el 43% reconoce que la empresa a veces cumple sus objetivos y el 33% indica que no suelen realizar pruebas para verificar la

calidad del producto. Todo lo mencionado, indica que la empresa no cuenta con procesos para comparar los resultados esperados con los resultados obtenidos, por lo tanto, sin esa información no se puede establecer acciones de mejora. A partir de estos resultados, se encontró investigaciones que coincide como el estudio de Panchillo et al. (2020) que en su investigación concluyó la importancia de verificar los procesos debido a que el 65.7% de los colaboradores afirmaron que se revisa el stock antes de confirmar la solicitud de despacho, por ello, es necesario no solo verificar el producto final del proceso sino se debería verificar el proceso completo desde el inicio, desarrollo y final.

Luego de comparar el resultado del segundo objetivo y el antecedente, se puede afirmar que tiene semejanza, debido a que las investigaciones se desarrollan en el sector industrial dedicado a la fabricación de productos donde el cliente final son otras industrias. En este caso, RG CORPERÚ EIRL realiza un mejor proceso de verificación de procesos con la toma de muestra de los tintes y componentes para la realización de los detergentes industriales a fin de verificar la calidad, así como también busca asegurar la estandarización de los productos, sin embargo, no se lleva un control de los tiempos del personal de producción a fin de mejorar los tiempo, costos y cantidad de merma, a comparación e la empresa INGETRAFFIC, la calidad del producto depende de los errores de fabricación y para ello, se realizan actividades de verificación de almacén a fin de cumplir con las solicitudes dentro de la fecha de entrega.

De la misma forma, en el marco teórico de la investigación citó al autor Pardo (2017) quien indica que la verificación es la etapa donde se establecerán los lineamientos para el seguimiento, medición y análisis a fin de evaluar si la implementación cumple con la calidad esperada y estándares establecidos, la información obtenida en esta etapa permitirá comparar los resultados obtenidos con lo que se planificó, en base a ello, se tomarán decisiones a fin de continuar mejorando o realizar correcciones. Esta teoría está relacionada con los resultados obtenidos en la presente investigación dado a que se verifica la ausencia de controles, medidas,

documentación y sistemas que permitan evaluar y revisar los resultados, el cumplimiento de los tiempos, así como la estandarización y la calidad de los productos, la empresa RG CORPERU EIRL cumple con tomar muestras a sus productos, sin embargo, no existe una medición de los tiempos, producción, costos ni recursos empleados en la producción. Por lo tanto, la teoría de Pardo (2017) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

Van (2013) indica que la verificación de proceso es la etapa donde se realiza evaluaciones del desempeño del personal y el desarrollo de los procesos para obtener información para determinar oportunidades de mejorar la eficiencia mediante acciones correctivas. Según el enfoque del autor, se relaciona con los resultados obtenidos debido a que en RG CORPERU EIRL el 40% de los trabajadores afirman que casi nunca evalúan el desempeño a fin de mejorar y prevenir errores en adelante generando constantes demoras en la producción, por ello, la empresa busca documentar todos los procesos para comparar los resultados y tomar acciones que contribuyan al logro de resultados esperados. Por lo tanto, la teoría de Van (2013) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

En el tercer objetivo respecto a la mejora de procesos, el 30% de los encuestados reconoce que la empresa se encuentra en busca de oportunidades de expansión, el 37% indica que no existe una preocupación por estandarizar los procesos, el 37% percibe que a veces se realizan cambios para mejorar la calidad del producto, el 27% menciona que la empresa se preocupa por brindar una buena experiencia al cliente, el 40% afirma que a veces se realizan actividades de recreación con los clientes como estrategia de fidelización, el 47% afirma que a veces se realizan medidas correctivas para evitar caer en errores como también saber actuar frente a contingencias y el 40% indica que a veces se resuelven los problemas en un plazo prudente. Todo ello, indica que la empresa esta mayormente concentrada en mejorar para

brindar una buena experiencia al cliente, sin embargo, no aplica acciones de mejora dado a que las medidas correctivas se establecen de vez en cuando y no siempre evalúan las posibles causas del problema a fin de mejorar sin cometer los mismos errores. Esta premisa guarda relación con la investigación de Matute y Murillo (2021) quien señala que la gestión por procesos permite mejorar la calidad del servicio lo cual es fundamental para el servicio de salud donde predomina la relación de confianza médico paciente.

Tras realizar la comparación entre los resultados de la investigación y los antecedentes, se puede determinar que no tienen semejanza, dado a que los antecedentes desarrollan en distintos contextos, donde la empresa estudiada en el antecedente corresponde al sector salud a diferencia de la empresa RG CORPERU EIRL que se enfoca mayormente en mejorar la experiencia del cliente tanto con la calidad del servicio como del producto para poder fidelizar a los clientes y tener la posibilidad de aumentar la cartera de productos al igual que la institución de salud que busca mejorar la atención médica.

Gonzales (2013) refiere que la mejora de procesos es fundamental y es base para la gestión de procesos debido a que busca el éxito mediante técnicas o estrategias de mejora desde su diseño hasta la implementación mediante el rediseño de procesos críticos con la finalidad de aumentar la productividad y administrar eficientemente los recursos. Según ello, la teoría tiene relación con la presente tesis, donde RG CORPERU EIRL busca mejorar considerando como primeras acciones implementar procedimientos adecuados, estandarizar la producción, llevar un control de calidad en cada proceso, capacitar al nuevo personal y la distribución de los recursos para la producción. Por lo tanto, la teoría de Gonzales (2013) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

Pulido et al. (2020) explican que la mejora de proceso desarrolla una tendencia estratégica para generar valor y permita satisfacer las expectativas del cliente a menor costo, por ello, en esta etapa se implementa acciones que permitan lograr los objetivos como la

anulación de duplicidad de actividades, estandarización de procesos, reducción de tiempos y los ciclos de comunicación. Esta teoría guarda relación con los resultados obtenidos donde los trabajadores empresa RG CORPERU EIL afirman que la empresa se preocupa por fidelizar a los clientes y mantener una buena relación comercial mediante actividades de recreación e integración, sin embargo, considera que es necesario mejorar la puntualidad en la entrega de productos mediante la estandarización de procesos y mediciones de los tiempos para cumplir con las expectativas de los clientes debido a que en su mayoría son clientes industriales que requieren la disponibilidad del producto de forma inmediata. Por lo tanto, la teoría de Pulido et al. (2020) y Molina (2017) presenta similitud con la presente investigación a pesar de ser diferentes contextos.

Al finalizar la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes, se identificó algunas limitaciones en el presente estudio como el escaso desarrollo del marco teórico de los estudios previos debido a que la mayoría de estudios encontrados como los artículos científicos desarrollaban una investigación aplicada enfocada en determinar las causas de la problemática de la empresa para dar diseño a una propuesta de mejora, en base a ello, los estudios previos no se enfocaban en el marco teórico con mayor cantidad de fuentes y teorías actualizadas referente a la gestión por procesos y sus dimensiones, tan solo conceptualiza los términos principales como las variables. Así mismo, el análisis descriptivo de los antecedentes carecía de una mayor interpretación con argumentos que contextualice y describan los motivos o tendencias que explicaban los resultados obtenidos, por lo que, solo se limitan a una descripción de los niveles, haciendo mención a los porcentajes obtenidos, de la misma forma, se evidenció la ausencia de tablas cruzadas, por lo cual, se consideró por ampliar la cantidad de antecedentes. A pesar de lo mencionado, se pudo obtener investigación con contenido similar a la presente investigación, que permitió comparar y analizar los resultados, el contexto y el marco teórico.

En este caso, se recomienda continuar con el análisis con diversos estudios para conocer y comprender el comportamiento de la variable gestión por procesos en diferentes sectores, adicionalmente incluir investigaciones enfocadas a la variable y su impacto en el desempeño, productividad y rentabilidad de las empresas a fin de conocer el impacto que puede conllevar su desarrollo y concientizar la importancia de su implementación.

### **Implicancias**

La implicancia teórica de los estudios son los estudios citados en el marco teórico y realidad problemático debido a que contextualiza a la gestión de procesos con fuentes actualizadas que pueden ser de referencia para las próximas investigaciones.

La implicancia práctica de los resultados demuestra la necesidad e importancia de la gestión de procesos en la empresa, lo cual a partir de las respuestas de la muestra, se identifica los factores que deben ser reforzados mediante estrategias que permitirán aumentar la productividad de la empresa.

### **Limitaciones**

La limitación identificada fue el tiempo disponible de los trabajadores para la encuesta debido a que desconocían a la variable, sin embargo, se realizó preámbulo para informar la finalidad de la investigación.

## **4.2 Conclusiones**

Se determinó como una de las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021, que el mayor porcentaje de los trabajadores tienen 29 a 33 años. Asimismo, se encontró que el 40% de la edad de 29 a 33 años perciben la gestión por procesos dentro de sus actividades. Esto demuestra, que la empresa RG CORPERU EIRL desarrolla sus actividades correctamente de forma empírica, pero no se

documenta las actividades como respaldo de todos los procesos que se desarrollan para llevar a cabo un óptimo nivel de producción.

En cuanto a las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL, se identificó que hay un 63% que demuestra que a empresa no frecuenta a comunicar los procesos mediante manuales, así como también hay un 47% de encuestados que no suele llevar un control administrativo del resultado que se obtiene en la jornada diaria. Sin embargo, se identificó que hay un 40% que concuerda con el sistema de comunicación debido a que utiliza los canales más directos para poder coordinar con diversas áreas. Todo ello, indica que existe una gestión por proceso por mejorar con la formalización de los procesos

Al mismo tiempo, se identificó como una de las características de la planificación por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL, que un 47%% de encuestados reconoce que la empresa no se estandariza los procesos a fin de automatizar las actividades que se realizan de manera rutinario en la producción. Asimismo, un gran porcentaje considera que la empresa no cuenta con un sistema adecuada para dar seguimiento a las actividades, por lo tanto, ante la falta de la una adecuada planificación no se puede realizar la comparativa de resultado al finalizar las actividades. Así mismo, un 40% no suele considerar los factores ambientales para prever impactos negativos en la producción, por lo tanto, se encuentran propensos a caer en demoras o realizar entregas fuera de tiempo, considerando que la entrega es un aspecto importante para el cliente final.

Referente a las características de la verificación de procesos en la empresa RG CORPERU EIRL, se identificó que un 57% de los trabajadores no frecuenta no compara los resultados obtenidos con los resultados esperados, tan solo se enfocan a cumplir con su producción y el 47% demuestra que la empresa no suele medir los procesos par estandarizar los resultados, por lo tanto, existe un bajo nivel de verificación de proceso al no realizar contraste de los resultados, se puede indicar que no existe la cultura de verificar los procesos a fin de analizar si la gestión es correcta para lograr los objetivos.

Finalmente, las características de la mejora de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL, donde un 40% considera que la empresa se preocupa por formar buenas relaciones con el cliente mediante estrategias de fidelización así mismo, el 47% demuestra que la empresa se preocupa por implementar medidas correctivas a fin de no cometerlas nuevamente, sin embargo, no existe un registro que permita capacitar al nuevo personal. Asimismo, ello genera mantener buenas relaciones comerciales no solo por la calidad del producto sino también por la calidad de servicio, generando la retroalimentación adecuada para mejorar el producto. Sin embargo, se logró identificar que la empresa suele realizar los cambios necesarios para continuar mejorando.

### **4.3. Recomendaciones**

Se recomienda desarrollar una investigación de nivel correlacional sobre la gestión de procesos y la productividad con el fin de analizar los beneficios y el impacto que puede generar al implementarse, así como también conocer casos donde se ha aplicado cambios en la empresa detallando los resultados obtenidos, de esta manera se podrá conocer a mayor detalle la utilidad e importancia de esta herramienta, así como también el alcance que se lograr en la gestión empresarial.

Por otro lado, se debe realizar propuestas de mejoras mediante estrategias o un diagnóstico de la empresa mediante matrices y análisis para brindar posibles soluciones o alternativas de mejora que puedan ser útil para la empresa CORPERU EIRL como también para otras empresas del mismo sector o que se encuentren innovar y generar cambios en su organización de tal manera que la investigación puede obtener mayor contenido.

Se recomienda para la planificación de proceso, realizar reuniones al cerrar cada mes para establecer las metas mensuales del siguiente mes, así como también un feedback para identificar los inconvenientes detectados a fin de dar solución en las próximas situaciones, por

otro lado, es recomendable documentar los procesos con la finalidad de poder actualizar y establecer cambios cada cierto tiempo para evaluar la situación y realizar los cambios necesarios logrando que la empresa mejore eficiencia y productividad.

Se recomienda para verificar los procesos, elaborar de un informe realizando comparativas de resultados logrados acompañado de las estrategias establecidas en la planificación, así mismo, establecer indicadores de calidad como ratios de tiempo por maquinaria, operario, tipo de productividad con la finalidad de detectar algún cuello de botella y dar solución en el menor tiempo posible. Por último, se recomienda dar seguimiento los puntos más relevantes como los procesos claves donde se deba supervisar a mayor detalle para asegurad la calidad de los productos, así mismo, implementar cronogramas para evitar entregas fuera de fecha.

Se recomienda para mejorar los procesos, documentar los procesos y analizar la secuencia de actividades a fin de eliminar duplicidad, actividades innecesarias o reemplazar por otras más efectivas y que contribuya en producir en el menor tiempo posible, así como también innovar los procesos de forma anual, realizar una reunión de integración para conocer las dificultades de cada área y establecer acciones correctivas como preventivas.

## Referencias

- Álvarez, E. y Barreda, L. (2020). La estadística descriptiva en la formación investigativa del instructor de arte. *Conrado*, 16(73). 100-107.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000200100&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200100&lng=es&tlng=es).
- Alpizar, R. y Espín, G. (2020). Referentes bibliográficos sobre formación de competencias pedagógicas de los docentes universitarios. *Conrado*, 16(74) 215-224.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000300215&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000300215&lng=es&tlng=es).
- Arteaga, P. (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaaga\\_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson 3° Edición. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabeza, P., Monroy, F., & Solórzano, P. (2022). Diseño de un Sistema de Gestión por Proceso. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(S1), 167-175.  
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/571/581>
- Carbajal, G., Valls W., Lemoine, F. y Alcívar V. (2017). *Gestión por procesos*. Ecuador. Editorial Mar Abierto. [https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos)

- Castellano, N. y López, E. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Revista Científica Visión de Futuro* 10(122). 45-47.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357965431003>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288-295. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delgado, G. y Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, vol. 22, núm. 2, 2019.  
<https://www.redalyc.org/journal/816/81662532012/html/>
- Eneque, K., Tello, J. y Vasques, M. (2020). *Revista Científica Ingeniería Ciencia, Tecnología e Innovación*, Vol. 7, N°. 1, 2020, págs. 41-55.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8587530>
- Espinoza, F., y Eudaldo, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14(Supl. 1). 39-49.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000500039&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039&lng=es&tlng=es).
- Falcón, O., Petersson, M. y Benavides, S. y Sarmenteros, I. (2016). Los métodos cuantitativos en la mejora de los procesos del catering. *Ingeniería Industrial*, XXXVII (1). 70-77.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360443665007>
- Flores, S. & Núñez, L. (2021) Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. doi.10.47422/ac.v2i3.54

Gonzales, A., Leal, L., Martínez, D. y Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XV, núm. 28, 2019  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/409659500003.pdf>

Gonzales, P. (2017). *Procesos de Gestión de Calidad en Hotelería y Turismo*. España. Editorial Tutor Formación.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5308206&query=procesos>.

Hernández, A. y Pascual A. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*. 9(1). 45-55.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383705>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación 6° Edición*. McGraw W-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714. [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

Herrera, J. y Vásquez, M. y Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Revista Científica Visión de Futuro* 40(5). 20-35. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357963491003>

Jimenez, Y. (2020). Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026\\_45452364\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2245/1/T026_45452364_M.pdf)

- Londoño, P., & Gaviria, D. (2021). Gestión por procesos, un enfoque desde el factor “Recurso humano” en las organizaciones. *Adversia*, (26), 1–8.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/346536>
- Martínez, D., González, A. y Cazanave, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Ingeniería Industrial*, *XLI* (2), e4119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464740008>
- Matute, B. P., y Murillo, D. Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Medina, A. Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Monsálvez, C. (2017). Características, obstáculos y efectos de la innovación en empresas del sector maderero de la región del Maule, Chile. *Bosque (Valdivia)*, 38(1), 89-95.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92002017000100010>
- Mori, D., Flores, R., Torres, J., & Pizango, F. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3815-3832. [doi.10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2889](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889)
- Muñoz, M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

- Ñaupas, V., Palacios, J. y Romero, A. (2014). *Metodología de la investigación*. 5° edición.  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Pacheco, J., Guerra, J., Díaz, I. y Mosquera, L. (2022). Gestión de aprendizaje en los procesos de enseñanza. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. Año VIII. Vol. VIII. Nro 2. Edición Especial 2. 2022.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8468073>
- Panchillo, E., Guivar, Y. y Heredia, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa INGETRAFIK S.R.L. Lima – 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio UPA:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pardo, M. (2017) *Gestión por procesos y riesgo operacional*. México. Editorial AENOR S.A.U. Internacional.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5190227&query=gesti%C3%B3n+de+proceso#>
- Piñuela, J., & Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (8), 127–144.  
[doi.10.32719/25506641.2020.8.1](https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1)
- Pulido, A., Ruiz, A. y Ortiz, L. (2020). Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgos y herramientas estadísticas. *Revista industrial* 10(2).  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052020000100056&lang=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100056&lang=pt)

- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252 <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, G., & Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. [doi.10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600](https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600)
- Tapia, C.; Moreno, M.; Marrero, C. y Estrada, M. (2022). El enfoque a procesos. Una mirada desde la gestión universitaria. *Ciencias Holguín*, vol. 28, núm. 1, 2022. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010007/html/>
- Tintaya, P. (2015). Operacionalización de las variables psicológicas. *Revista de Investigación Psicológica*, (13), 63-78. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322015000100007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322015000100007&lng=es&tlng=es)
- Viteri-Quishpi, G., Romero-Fernández, A., & Mendieta-Larreategui, C. (2022). Modelo de gestión por procesos y mejora continua. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), 1131-1152. [doi.10.35381/cm.v8i3.831](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.831)

**Anexos**

**Anexo 1. Autorización de la empresa**

OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL		UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
YO, <b>JEFFERSON LEE ANTHONY LEON ROJAS</b>		
<small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>		
identificado con DNI N° 70005307, en mi calidad de <b>TITULAR GERENTE</b>		
<small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>		
del área de <b>ADMINISTRACIÓN</b>		
<small>(Nombre del área de la empresa)</small>		
de la empresa/institución <b>R&amp;G CORP PERU E.I.R.L.</b>		
<small>(Nombre de la empresa)</small>		
con R.U.C N° 20554639136, ubicada en la ciudad de <b>LIMA</b> .		
<b>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</b>		
Al señor <b>MARITZA MAGALY LIMA VILLEGAS</b>		
<small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>		
identificado con DNI N° <b>44262290</b> , egresado/bachiller de la carrera de		
<small>(Nombre de la carrera profesional)</small>		
para que utilice la siguiente información de la empresa:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS</li> <li>- INFORMACIÓN DEL PERSONAL</li> <li>- INFORMACIÓN TÉCNICA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ENCUESTAS AL PERSONAL</li> <li>- INFORMACIÓN DE INGRESOS, GASTOS, UTILIDAD</li> <li>- PROBLEMAS EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA.</li> </ul>	
<small>(Detallar la información a entregar)</small>		
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller		
<input checked="" type="checkbox"/> o Tesis <input checked="" type="checkbox"/> o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) para optar el grado de Bachiller ( ) o el Título Profesional ( ).		
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:		
<input type="checkbox"/> Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller) <input type="checkbox"/> Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)		
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.		
<input checked="" type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.		
Firma y sello del Representante Legal		
DNI: _____		
El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.		
Firma del Egresado o Bachiller		
DNI: <b>44262290</b>		
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN
		03
		PÁGINA
		Página 1 de 1

**Anexo 2. Matriz de Consistencia**

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Gestión por procesos en la empresa RG CORPERU E.I.R.L., San Juan de Lurigancho, Lima 2021.	¿Cómo es la gestión por proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?	Analizar la gestión por proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021	Gestión por proceso	Planificación de proceso	Índice documental	<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Pura o Básica  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo  <b>DISEÑO:</b> No experimental de tipo transversal  <b>POBLACIÓN:</b> 30 trabajadores  <b>CENSO</b>  <b>TÉCNICA:</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>			Integración de sistemas	
					Identificación de aspectos ambientales	
	¿Cómo es el nivel de la planificación de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?	Analizar la planificación de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021		Verificación de proceso	Control	
					Autoevaluación	
	¿Cómo es la verificación de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?	Analizar la verificación de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021		Mejora de Proceso	Estabilidad de proceso	
					Corrección	
	¿Cómo es la mejora de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021?	Analizar la mejora de proceso en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021			Experiencia del cliente	
		Reingeniería de Proceso				

Anexo 3. Cuestionario

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS**

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio con el objetivo de determinar cuáles son las características de la gestión por procesos en la empresa RG CORPERU EIRL - San Juan de Lurigancho - Lima 2021.

Le solicitamos responder de forma voluntaria y con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Marque la casilla que corresponde.

N.º	LEYENDA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Sexo: 

1. Masculino	2. Femenino
--------------	-------------

Edad: 

1. De 18 a 22 años	2. De 23 a 27 años	3. De 28 a 32 años	4. De 33 a 37 años	5. De 38 años a más
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	---------------------

Grado de instrucción: 

1. Primaria	2. Secundaria	3. Superior Técnica	4. Superior Universitaria
-------------	---------------	---------------------	---------------------------

Anexo 4. Matriz de la operacionalización

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTA				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
GESTION POR PROCESOS	Planificación de procesos	Índice Documental	1. En la empresa, los procesos son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades y tiempos.	1	2	3	4	5
			2. La empresa presenta los documentos en escala de comunicación como también el flujo de información con otras áreas.	1	2	3	4	5
			3. Considera que en la empresa todos los procesos de se encuentran debidamente documentados.	1	2	3	4	5
			4. Considera que la empresa estandariza y unifica la documentación de los procesos que generan valor al negocio.	1	2	3	4	5
	Integración de sistemas	5. Considera que la empresa, utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar con diferentes áreas.	1	2	3	4	5	
		6. Considera que la empresa utiliza un sistema adecuado para dar seguimiento a todos sus procesos.	1	2	3	4	5	
		7. Considera que la empresa lleva un control administrativo mediante una plataforma de desarrollo digital.	1	2	3	4	5	
	Identificación de aspectos ambientales	8. Considera que la empresa evalúa los factores ambientales que pueden impactar negativamente a la producción.	1	2	3	4	5	

		9.Considera que la temperatura es adecuada para la preservación de los insumos que se utilizan para el preparado de tintes industriales.	1	2	3	4	5
Verificación de procesos	Control	10.El supervisor está enfocado a cumplir con los estándares de calidad del producto.	1	2	3	4	5
		11.La empresa realiza muestras semanales para verificar la calidad del producto.	1	2	3	4	5
		12.La empresa logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada área.	1	2	3	4	5
	Autoevaluación	13.Al finalizar el día, usted evalúa el desempeño de sus actividades para detectar posibles errores.	1	2	3	4	5
		14.Usted planifica y organiza sus actividades con tiempos controlados para cumplir con su producción del día.	1	2	3	4	5
	Estabilidad de Proceso	15.La empresa se preocupa por elaborar productos idénticos.	1	2	3	4	5
		16.Considera que la empresa mide los procesos para obtener productos estandarizados y en menor tiempo.	1	2	3	4	5
	Mejora de procesos	Corrección	17.La empresa resuelve los problemas incurridos en sus procesos dentro de un plazo prudente.	1	2	3	4
18.La empresa implementa medidas correctivas para evitar pérdidas en sus procesos futuros.			1	2	3	4	5
Experiencia al cliente		19.La empresa realiza eventos de recreación para fortalecer relación comercial con el cliente.	1	2	3	4	5

			20.La empresa se preocupa por dar una buena experiencia al cliente a través de la atención brindada.	1	2	3	4	5
		Reingeniería de Procesos	21.En la empresa se realiza los cambios necesarios en los procesos para mejorar la calidad del producto.	1	2	3	4	5
			22.La empresa se preocupa por innovar para automatizar los procesos que permitan incrementar la producción.	1	2	3	4	5
			23.La empresa busca incrementar su cartera de productos para mayores oportunidades de expansión.	1	2	3	4	5

Anexo 5. Validación de expertos

**Experto 01: Gisela A. Fernández Hurtado**



**maritza magaly lima villegas**

27 sept 2021 12:43 (hace 6 días) ☆

Mis Gisela, envío mi archivo en word con las observaciones corregidas en las preguntas 20 y 21. Gracias espero su pronta respuesta en cuanto a mí va...



**Gisela A. Fernandez Hurtado**

27 sept 2021 12:45 (hace 6 días) ☆ ↩ ⋮

para mí ▾

Herramienta aprobada.

Envío mi DNI: 73269271, mis datos:

GISELA FERNÁNDEZ HURTADO

DE 5 A 10 AÑOS DE EXPERIENCIA

MAGISTER EN EMPRESAS U ORGANIZACIONES

ATENCIÓN\* Estudiantes, adjunto mi firma y deben usarlo solo para mérito de su trabajo; por cuestiones de transparencia y normas de sanción es intransferible.

CAPÍTULO 1. FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el análisis de gestión por procesos. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 23 ítems en tres criterios: objetividad, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	VARGAS MERINO JORGE ALBERTO		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+ 10		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
Áreas de experiencia profesional	Organizacional	Otro:	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

II. Breve explicación del constructo

La gestión por procesos puede definirse en la forma de cómo enfocar el trabajo, hacia una mejora continua identificando procesos ideales para llevar a planes de valor y optimización hacia una organización, de tal manera que transforman elementos de entradas y salidas en resultado positivos.

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

a. Objetividad

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el análisis de gestión por procesos se determinará con una calificación que varía de 0 a 3:


El ítem "nada objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 0), "poco objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 1), "objetivo para evaluar análisis de gestión por procesos" (puntaje 2) y es "totalmente objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 3).

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "no es coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 1), "coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar análisis de gestión por procesos" (puntaje 3).

	Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias						
<b>Análisis De Gestión Por Procesos</b>										
<b>I PLANIFICACIÓN DE PROCESOS</b>										
<b>Índice Documental</b>										
1	En la empresa, los procesos son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades y tiempos.	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La empresa presenta los documentos en escala de comunicación como también el flujo de información con otras áreas.	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Considera que en la empresa todos los procesos de se encuentran debidamente documentados.	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Considera que la empresa estandariza y unifica la documentación de los procesos que generan valor al negocio.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Integración de sistemas</b>										
5	Considera que la empresa, utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar con diferentes áreas.	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Considera que la empresa utiliza un sistema adecuado para dar seguimiento a todos sus procesos.	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Considera que la empresa lleva un control administrativo mediante una plataforma de desarrollo digital.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Identificación de aspectos ambientales</b>										
8	Considera que la empresa evalúa los factores ambientales que pueden impactar negativamente a la producción.	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Considera que la temperatura es adecuada para la preservación de los insumos que se utilizan para el preparado de tintes industriales.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>II VERIFICACION DE PROCESOS</b>										
<b>Control</b>										
10	El supervisor está enfocado a cumplir con los estándares de calidad del producto.	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	La empresa realiza muestras semanales para verificar la calidad del producto.	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	La empresa logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada área.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Autoevaluación</b>										
13	Al finalizar el día, usted evalúa el desempeño de sus actividades para detectar posibles errores.	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	Usted planifica y organiza sus actividades con tiempos controlados para cumplir con su producción del día.	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	La empresa se preocupa por elaborar productos idénticos.	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	Considera que la empresa mide los procesos para obtener productos estandarizados y en menor tiempo.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>III MEJORA DE PROCESOS</b>										
<b>Corrección</b>										
17	La empresa resuelve los problemas incurridos en sus procesos dentro de un plazo prudente.	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	La empresa implementa medidas correctivas para evitar pérdidas en sus procesos futuros.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Experiencia del cliente</b>										
19	La empresa realiza eventos de recreación para fortalecer relación comercial con el cliente.	0	1	2	3	0	1	2	3	
20	La empresa se preocupa por dar una buena experiencia al cliente a través de la atención brindada.	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Reingeniería de procesos</b>										
21	En la empresa se realiza los cambios necesarios en los procesos para mejorar la calidad del producto.	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	La empresa se preocupa por innovar para automatizar los procesos que permitan incrementar la producción.	0	1	2	3	0	1	2	3	
23	La empresa busca incrementar su cartera de productos para mayores oportunidades de expansión.	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo



FIRMA DEL EXPERTO  
GISELA FERNÁNDEZ  
HURTADO  
DNI: 73269271

## Experto 02: Jorge Alberto Vargas Merino

De JORGE ALBERTO VARGAS MERINO

Para JORGE LUIS FLORES ZUÑIGA

Cc

Enviado domingo 12 de septiembre de 2021 1:09

Asunto Re:Re:Re:VALIDACION ,MATRIZ DE CONSISTENCIA Y OPERACI

Documento adjunto [MATRIZ DE CONSISTENCIA - CORREGIDO OK.pdf](#)

Estimado Jorge,

Remito la validación, adjunto tu formato firmado.

ya tienes una primera validación, te faltan 2.

Te adjunto algunos correos de docentes que pueden validarte

cindy.salvador@upn.edu.pe

claudio.marangon@upn.pe

elmer.gutierrez@upn.pe

fidel.flores@upn.pe

john.maldonado@upn.edu.pe

juan.inamine@upn.pe

maria.vasquez@upn.pe

giovanni.figari@upn.edu.pe

gisela.fernandez@upn.edu.pe

nadia.romero@upn.edu.pe

Saludos.

----- Mensaje original ----- Enviado el:sábado 11 de septiembre de 2021 17:13

Estimado Profesor buenas tardes

Se envia las preguntas corregidas

A la espera de su atencion

Saludos

**CAPÍTULO 1. FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el análisis de gestión por procesos. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 23 ítems en tres criterios: objetividad, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	VARGAS MERINO JORGE ALBERTO		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+10		
Grado académico:	Bachiller	Magíster	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	+10		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

**II. Breve explicación del constructo**

La gestión por procesos puede definirse en la forma de cómo enfocar el trabajo, hacia una mejora continua identificando procesos ideales para llevar a cabo planes de valor y optimización hacia una organización, de tal manera que transforman elementos de entradas y salidas en resultado positivos.

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "nada claro" (0 punto), "medianamente Claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "no es coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 1), "coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 3).

**a. Objetividad**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el análisis de gestión por procesos se determinará con una calificación que varía de 0 a 3:

El ítem "nada objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 0), "poco objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 1), "objetivo para evaluar análisis de gestión por procesos" (puntaje 2) y es "totalmente objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 3).

**c. Claridad**

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

**III. Criterios de Calificación**

	Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias
<b>Análisis De Gestión Por Procesos</b>				
<b>I PLANIFICACIÓN DE PROCESOS</b>				
<b>Índice Documental</b>				
1	En la empresa, los procesos son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades y tiempos.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
2	La empresa presenta los documentos en escala de comunicación como también el flujo de información con otras áreas.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
3	Considera que en la empresa todos los procesos de se encuentran debidamente documentados.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
4	Considera que la empresa estandariza y unifica la documentación de los procesos que generan valor al negocio.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>Integración de sistemas</b>				
5	Considera que la empresa, utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar con diferentes áreas.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
6	Considera que la empresa utiliza un sistema adecuado para dar seguimiento a todos sus procesos.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
7	Considera que la empresa lleva un control administrativo mediante una plataforma de desarrollo digital.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>Identificación de aspectos ambientales</b>				
8	Considera que la empresa evalúa los factores ambientales que pueden impactar negativamente a la producción.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
9	Considera que la temperatura es adecuada para la preservación de los insumos que se utilizan para el preparado de tintes industriales.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>II VERIFICACION DE PROCESOS</b>				
<b>Control</b>				
10	El supervisor está enfocado a cumplir con los estándares de calidad del producto.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
11	La empresa realiza muestras semanales para verificar la calidad del producto.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
12	La empresa logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada área.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>Autoevaluación</b>				
13	Al finalizar el día, usted evalúa el desempeño de sus actividades para detectar posibles errores.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>III MEJORA DE PROCESOS</b>				
<b>Corrección</b>				
15	La empresa se preocupa por elaborar productos idénticos.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
16	Considera que la empresa mide los procesos para obtener productos estandarizados y en menor tiempo.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>Experiencia del cliente</b>				
17	La empresa resuelve los problemas incurridos en sus procesos dentro de un plazo prudente.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
18	La empresa implementa medidas correctivas para evitar pérdidas en sus procesos futuros.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
19	La empresa realiza eventos de recreación para fortalecer relación comercial con el cliente.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
20	La empresa se preocupa por dar una buena experiencia al cliente a través de la atención brindada.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
<b>Reingeniería de procesos</b>				
21	En la empresa se realiza los cambios necesarios en los procesos para mejorar la calidad del producto.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
22	La empresa se preocupa por innovar para automatizar los procesos que permitan incrementar la producción.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3
23	La empresa busca incrementar su cartera de productos para mayores oportunidades de expansión.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 41843715

## Experto 03: Manuel Alexander López Uribe

### CAPÍTULO 1. FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el análisis de gestión por procesos. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 23 ítems en tres criterios: objetividad, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos Generales

Nombre y Apellido	VARGAS MERINO JORGE ALBERTO		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	= 10		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	= 10		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

#### II. Breve explicación del constructo

La gestión por procesos puede definirse en la forma de cómo enfocar el trabajo, hacia una mejora continua identificando procesos ideales para llevar a cabo planes de valor y optimización hacia una organización, de tal manera que transforman elementos de entradas y salidas en resultado positivos.

#### III. Criterios de Calificación

##### a. Objetividad

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el análisis de gestión por procesos se determinará con una calificación que varía de 0 a 3:

El ítem "nada objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 0), "poco objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 1), "objetivo para evaluar análisis de gestión por procesos" (puntaje 2) y es "totalmente objetivo para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 3).

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "no es coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 1), "coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el análisis de gestión por procesos" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

El grado en que el ítem es claro

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
------------	------------	-------	------------------

##### c. Claridad

##### b. Coherencia

## GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA RG CORPERU EIRL, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2021

	Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias
<b>Análisis De Gestión Por Procesos</b>				
<b>I PLANIFICACIÓN DE PROCESOS</b>				
<b>Índice Documental</b>				
1	0	1	2	3
2	0	1	2	3
3	0	1	2	3
4	0	1	2	3
<b>Integración de sistemas</b>				
5	0	1	2	3
6	0	1	2	3
7	0	1	2	3
<b>Identificación de aspectos ambientales</b>				
8	0	1	2	3
9	0	1	2	3
<b>II VERIFICACION DE PROCESOS</b>				
<b>Control</b>				
10	0	1	2	3
11	0	1	2	3
12	0	1	2	3
<b>Autoevaluación</b>				
13	0	1	2	3
14	0	1	2	3

<b>Estabilidad de Proceso</b>				
15	0	1	2	3
16	0	1	2	3
<b>III MEJORA DE PROCESOS</b>				
<b>Corrección</b>				
17	0	1	2	3
18	0	1	2	3
<b>Experiencia del cliente</b>				
19	0	1	2	3
20	0	1	2	3
<b>Reingeniería de procesos</b>				
21	0	1	2	3
22	0	1	2	3
23	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo

FIRMA DEL EXPERTO  
MANUEL ALEXANDER LÓPEZ URIBE  
DNI: 41658633

## Anexo 6. Coeficiente de V de AIKEN Gestión por Procesos

Análisis De Gestión Por Procesos	Experto 1			Experto 2			Experto 3			Resumen-Total			Total	V de AIKEN	Estado
	rel	coh	cla	rel	coh	cla	rel	coh	cla	rel	coh	cla			
1 En la empresa, los procesos son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades y tiempos.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
2 La empresa presenta los documentos en escala de comunicación como también el flujo de información con otras áreas.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
3 Considera que en la empresa todos los procesos de se encuentran debidamente documentados.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
4 Considera que la empresa estandariza y unifica la documentación de los procesos que generan valor al negocio.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
5 Considera que la empresa, utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar con diferentes áreas.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
6 Considera que la empresa utiliza un sistema adecuado para dar seguimiento a todos sus procesos.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
7 Considera que la empresa lleva un control administrativo mediante una plataforma de desarrollo digital.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
8 Considera que la empresa evalúa los factores ambientales que pueden impactar negativamente a la producción.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
9 Considera que la temperatura es adecuada para la preservación de los insumos que se utilizan para el preparado de tintes industriales.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido

10	El supervisor está enfocado a cumplir con los estándares de calidad del producto.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
11	La empresa realiza muestras semanales para verificar la calidad del producto.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
12	La empresa logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada área.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
13	Al finalizar el día, usted evalúa el desempeño de sus actividades para detectar posibles errores.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
14	Usted planifica y organiza sus actividades con tiempos controlados para cumplir con su producción del día.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
15	La empresa se preocupa por elaborar productos idénticos.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
16	Considera que la empresa mide los procesos para obtener productos estandarizados y en menor tiempo.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
17	La empresa resuelve los problemas incurridos en sus procesos dentro de un plazo prudente.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
18	La empresa implementa medidas correctivas para evitar pérdidas en sus procesos futuros.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
19	La empresa realiza eventos de recreación para fortalecer relación comercial con el cliente.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
20	La empresa se preocupa por dar una buena experiencia al cliente a través del producto y la atención brindada.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
21	En la empresa realiza los cambios necesarios en los procesos para mejorar la	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido

	calidad del producto y el tiempo de producción.																
22	La empresa se preocupa por innovar para automatizar los procesos que permitan incrementar la producción.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido	
23	La empresa busca incrementar su cartera de productos para mayores oportunidades de expansión.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido	
															0.89	Valido	

Anexo 7. Cuestionario

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>Cuestionario</b>					
1. En la empresa, los procesos son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades y tiempos					
2. La empresa presenta los documentos en escala de comunicación como también el flujo de información con otras áreas					
3. Considera que en la empresa todos los procesos se encuentran debidamente documentados					
4. Considera que la empresa estandariza y unifica la documentación de los procesos que generan valor al negocio					
5. Considera que la empresa, utiliza un adecuado canal de comunicación para coordinar con las diferentes áreas					
6. Considera que la empresa utiliza un sistema adecuado para dar seguimiento a todos sus procesos					
7. Considera que la empresa lleva un control administrativo mediante una plataforma de desarrollo digital					
8. Considera que la empresa evalúa los factores ambientales que pueden impactar negativamente a la producción					
9. Considera que la temperatura es adecuada para la preservación de los insumos que se utilizan para el preparado de tintes industriales					
10. El supervisor está enfocado a cumplir con los estándares de calidad del producto					
11. La empresa realiza muestras semanales para verificar la calidad del producto					
12. La empresa logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada área					
13. Al finalizar el día, usted evalúa el desempeño de sus actividades para detectar posibles errores					
14. Usted planifica y organiza sus actividades con tiempos controlados para cumplir con su producción del día					
15. La empresa se preocupa por elaborar productos idénticos					
16. Considera que la empresa mide los procesos para obtener productos estandarizados y en menor tiempo					
17. La empresa resuelve los problemas incurridos en sus procesos dentro de un plazo prudente					
18. La empresa implementa medidas correctivas para evitar pérdidas en sus procesos futuros					
19. La empresa realiza eventos de recreación para fortalecer relación comercial con el cliente					
20. La empresa se preocupa por dar una buena experiencia al cliente a través de la atención brindada					
21. En la empresa se realiza los cambios necesarios en los procesos para mejorar la calidad del producto					
22. La empresa se preocupa por innovar y automatizar los procesos que permitan incrementar la producción					
23. La empresa busca incrementar su cartera de productos para mayores oportunidades de expansión					

**Anexo 8.** Aplicación de cuestionario en *Google Forms*.

Preguntas Respuestas 32 Configuración Total de puntos: 0

## Gestión por procesos en la empresa RG CORPERU E.I.R.L., San Juan de Lurigancho, Lima 2021

GESTION POR PROCESOS

Correo electrónico \*

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

1. En la empresa, los procesos son comunicados mediante manuales o instructivos que detallan la secuencia de actividades y tiempos

Nunca

Casi nunca

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y52ZJzWcqNPUproR8ulbr6rxA9hS5xE5DoYzI57sZFM/edit?usp=sharing>

Anexo 9. Base de datos

	A	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
1	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D3	V1	
2	1	4	5	5	3	4	3	4	3	3	34	4	3	3	3	2	2	3	20	3	4	4	4	3	4	3	25	79	
3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	30	5	4	5	3	3	3	2	25	3	3	3	4	3	2	3	21	76	
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	32	4	4	5	3	3	4	3	26	3	3	3	3	3	2	3	20	78	
5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	33	4	4	5	3	4	4	2	26	4	3	3	3	4	3	3	23	82	
6	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	34	4	5	4	5	5	4	32	4	3	3	3	4	4	3	24	90		
7	6	5	3	4	3	2	3	4	5	4	33	5	4	3	3	4	5	3	27	5	4	5	4	4	3	4	29	89	
8	7	4	5	4	4	3	5	4	5	5	39	5	4	5	4	5	3	3	29	3	4	3	3	2	3	4	22	90	
9	8	4	3	3	4	5	5	4	5	5	38	4	4	5	5	5	3	5	31	4	4	4	3	3	4	3	25	94	
10	9	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32	4	4	3	4	4	4	3	26	3	3	3	4	3	3	4	23	81	
11	10	2	2	3	2	4	2	2	2	4	23	2	1	4	2	2	3	3	17	3	4	1	2	3	2	2	17	57	
12	11	4	4	5	5	3	5	5	5	5	41	5	4	5	4	5	3	4	30	5	3	4	3	4	3	4	26	97	
13	12	3	4	3	3	4	4	4	3	4	32	3	3	3	3	4	4	3	23	5	3	4	3	3	2	2	22	77	
14	13	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3	4	3	4	5	4	3	26	4	3	2	3	4	2	3	21	76	
15	14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3	4	4	3	4	3	4	25	3	3	3	2	3	2	3	19	78	
16	15	3	3	3	3	3	4	5	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	3	2	4	3	3	21	82	
17	16	3	4	3	4	4	5	4	5	4	36	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	3	4	3	4	4	25	83	
18	17	4	4	4	3	3	4	5	4	3	34	5	5	4	4	4	4	3	29	3	2	2	2	3	3	5	20	83	
19	18	5	4	5	3	4	4	3	5	5	38	3	4	5	4	4	3	3	26	2	4	3	3	3	3	5	23	87	
20	19	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	2	3	3	21	3	3	2	3	3	2	2	18	64	
21	20	3	4	5	3	3	3	2	4	3	30	4	3	4	4	3	4	3	25	2	3	2	4	3	2	2	18	73	
22	21	2	4	3	4	4	4	4	4	4	33	4	3	3	4	3	4	3	24	3	3	3	4	2	5	3	23	80	
23	22	5	3	5	3	4	3	3	5	5	36	5	5	5	4	5	4	5	33	3	3	3	4	2	4	3	22	91	
24	23	3	2	3	3	4	2	2	3	3	25	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	2	2	3	3	2	16	59	
25	24	4	5	4	3	4	3	4	4	4	35	4	5	4	4	5	5	4	31	3	4	4	4	2	4	4	25	91	
26	25	5	4	4	4	5	4	3	4	5	38	5	4	3	5	5	3	5	30	3	3	4	4	5	3	3	25	93	
27	26	3	4	4	3	3	4	2	3	4	30	5	4	4	4	5	1	3	26	5	2	2	3	2	3	2	19	75	
28	27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	2	3	2	3	3	19	70	
29	28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	4	3	4	3	22	68	
30	29	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	2	1	2	3	2	3	2	15	61	
31	30	4	3	3	2	3	2	4	5	4	30	4	4	4	4	3	3	3	25	2	1	3	4	3	4	3	20	75	